



مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الأولى (٤٩)



خدمات المعلومات
بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

دراسة تحليلية للتطورات الحديثة

سليمان بن عبدالله الطيار

الرياض
١٤٢٨هـ / ٢٠٠٧م

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الهياكل التنظيمية

المقدمة

- موضوع الدراسة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- حدود الدراسة.
- منهج الدراسة وأساليب وأدوات جمع البيانات.
- مجتمع البحث.
- الدراسات السابقة.
- مفاهيم وتعريفات.
- فصول الدراسة.

المقدمة

كان للبحث العلمي- ولا يزال- أهمية عظمى في دفع حركة التنمية في المجتمع؛ لذا تسعى دول العالم أجمع، المتقدمة منها والنامية إلى دعم ومساندة الجهود الرامية إلى تفعيل برامج البحث العلمي، عن طريق إقامة منظومة مؤسسية علمية، وشبكة خدمات بحثية ترعى البحث العلمي النظري والتطبيقي وتدعم ركائزه.

وتُعد الدراسات التي تجرى على هذه المؤسسات للتعرف إلى طبيعتها الإدارية والفنية وخدماتها وأنشطتها في مجال تقديم الخدمات المعلوماتية من العوامل الرئيسة التي تساهم في تفعيل دور هذه المؤسسات وتساند مسارها التطوري، من خلال النتائج والتوصيات التي تتوصل إليها، وتضع أمام متخذي القرار العلمي والسياسي في الدولة المعلومات والرؤية العلمية التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة للارتقاء بهذه المؤسسات وتوجيهها الوجهة الصحيحة لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها.

والدراسة الحالية تصنف ضمن هذه الفئة من الدراسات، حيث تتعرض لدراسة خدمات المعلومات لواحدة من المؤسسات الرائدة في مجال البحث العلمي بالمملكة العربية السعودية، وأعني بها "مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية". وهي المؤسسة التي خططت لها ونفذتها حكومة خادم الحرمين الشريفين؛ لتتبوأ مكان الصدارة في منظومة البحث العلمي في

المملكة، وتنسق الجهود الوطنية في هذا المجال، وتشرف على تطبيق السياسة العلمية في المملكة، ولهذا كله وغيره من الأسباب التي ستوردها الدراسة، وقع اختيار الباحث على خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية لتكون موضع البحث والدراسة.

موضوع الدراسة :

مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية هيئة علمية مستقلة، ملحقة إداريًا برئيس مجلس الوزراء، ومقرها مدينة الرياض (عاصمة المملكة العربية السعودية)، أسست المدينة بمرسوم ملكي رقم (م/٦٠) عام ١٣٩٧هـ/١٩٧٧ م تحت اسم " المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا"، وفي عام ١٤٠٥هـ / ١٩٨٥ م صدر مرسوم ملكي بتغيير اسم المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا إلى "المركز الوطني للعلوم والتقنية"، وتكوين هيئة عليا لإدارته وتصريف شئونه، وفي عام ١٤٠٦هـ/ ١٩٨٦م صدر مرسوم ملكي بتحويل اسم المركز إلى "مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية"، ملحقًا به نظامها الأساسي.

وتتركز أهداف المدينة في دعم البحث العلمي وتشجيع الدراسات والبحوث العلمية للأغراض التطبيقية، وتنسيق النشاط المتعدد لمؤسسات ومراكز البحوث العلمية وتحديد الأولويات والسياسات الوطنية في مجال العلوم والتقنية وتنص المادة الثالثة من النظام الأساسي للمدينة على أن تقوم بدورها، في إطار السياسات الوطنية بالمملكة الرامية إلى بناء قاعدة علمية

تقنية لخدمة التنمية في المجالات العلمية والتطبيقية المختلفة.

وقد أوكل إلى المدينة مهمة إنشاء البنية الأساسية لدعم البحث العلمي في المملكة بما في ذلك البرامج التدريبية والبحثية، وشبكات الاتصال بين الباحثين، وقواعد المعلومات البحثية بأشكالها كافة، والإشراف على البحوث والدراسات التطبيقية التي تصدر من معاهد البحوث المختلفة داخل المدينة.

ويتألف الهيكل الإداري للمدينة من عدد من الوحدات الإدارية والفنية يبلغ عددها اثنتين وعشرين وحدة تضطلع كل منها بمهام محددة فى إطار العمل الإداري والفني بالمدينة.

وتعد الإدارة العامة للمعلومات إحدى الإدارات العامة الرئيسية حيث تقوم بتقديم خدمات المعلومات والبيانات للأجهزة المختلفة بالمدينة، كما تمتد خدماتها إلى جميع فئات الباحثين من خارج المدينة سواء أكانوا أفراداً أم مؤسسات، كما تقوم الإدارة بمهمة التنسيق بين خدمات المعلومات وتكاملها مع الأجهزة المختصة على المستوى الوطني، وتتحمل مسئولية تبادل المعلومات مع المؤسسات الوطنية والخارجية اعتماداً على قواعد المعلومات المحلية والخارجية.

وتتكون الإدارة من أربع وحدات إدارية :

١- إدارة الحاسب الآلي .

٢- إدارة قواعد المعلومات .

٣- إدارة خدمات المعلومات .

٤- إدارة دراسات المعلومات .

وتعد إدارة خدمات المعلومات، بما تقدمه من خدمات، إحدى الدعائم الأساسية التي تساعد الباحثين والعلماء على إجراء دراساتهم وبحوثهم وذلك عن طريق تزويدهم بما يفي باحتياجاتهم البحثية سواء بالمعلومات المتوفرة في قواعد المعلومات الوطنية أو قواعد المعلومات العالمية عن طريق الاتصال المباشر بتلك القواعد، كما أن ارتباطها المباشر بالمستفيدين أوجد العديد من قنوات الاتصال للتعرف إلى رغباتهم واحتياجاتهم. وتؤدي إدارة خدمات المعلومات مهامها من خلال ثلاثة أقسام رئيسية :

١- قسم الاتصال المباشر :

يقوم هذا القسم بتحقيق طلبات الباحثين والعلماء من معلومات في مختلف الموضوعات العلمية والتقنية. من خلال جمع هذه المعلومات عن طريق ما يتوفر في قواعد المعلومات المحلية والخليجية والعربية والعالمية.

٢- قسم إيصال الوثائق :

ويقوم هذا القسم بدور فعال في توفير احتياجات الباحثين والمستفيدين من مصادر المعلومات، من خلال ما يوفره لهم من وثائق علمية من مصادرها الداخلية (محلياً)، والخارجية (دولياً).

٣- المكتبة :

وتعد المكتبة الجهة المسئولة عن توفير الكتب، والدوريات، والتقارير، والمواد السمعية والبصرية، وغيرها من أوعية المعلومات، لمساعدة المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة في الحصول على المعلومات

المطلوبة لدعم أنشطتهم العلمية، وتقوم المكتبة بتقديم خدماتها عن طريق قواعد المعلومات بها، والتي تتمثل في قاعدة تضم مقتنيات المكتبة، وقاعدة نشرة الإحاطة الجارية الإنجليزية، وقاعدة قائمة الدوريات الموحدة، إلى جانب بعض خدمات المعلومات المتقدمة مثل البث الانتقائي للمعلومات.

وقد شهد العقد الأخير تطورات كبيرة في أنماط الخدمات العلمية والبحثية التي تقدم عن طريق إدارة خدمات المعلومات. حيث تم التركيز في هذا البحث على دراسة تلك الخدمات وقياسها وتقويمها.

مشكلة الدراسة :

بالرغم من أن المدينة تقدم العديد من الخدمات المعلوماتية والمكتبية التي تتصف بالحداثة وتتماشى مع المعطيات الجديدة في مجال المكتبات والمعلومات، وبالرغم من أهمية هذه الخدمات إلا أن البدايات الأولى دائمًا تكون غير مناسبة مع حجم الإمكانات، فتصقلها التجارب والتأهيل والخبرات، كما أن التغييرات المتلاحقة والسريعة في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات أدت إلى تغيير نوعية الخدمات المعلوماتية وطبيعتها، مما انعكس بالضرورة على هذه الخدمات واستوجب إعادة الرؤية في أفضليتها وأهميتها النسبية وهو الأمر الذي يستلزم إجراء الدراسات بصفة دورية لمواكبة هذه التغييرات وإعادة التخطيط في نظم الخدمات المقدمة وسُبل إتاحتها؛ لذا تكمن مشكلة الدراسة الحالية في التعرف إلى الوضع الحالي لخدمات المعلومات في المدينة من خلال استقصاء آراء القائمين عليها والمستفيدين منها من أجل استشراف الرؤية المستقبلية الخدمية الواجب توفرها في ضوء الظروف الحالية التي تحيط

بهذه الخدمات بالمدينة ووضع التصور الملائم لتقديم خدمات أفضل بما يتناسب والقيمة الحقيقية للمدينة مؤسسة علمية بحثية وطنية، ونوعية جمهرة المستفيدين من فئات الباحثين والمتعاملين مع هذه المؤسسة العلمية المتميزة.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول التطورات الحديثة التي طرأت على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة بجانب أنها تتوافق في أطروحاتها مع الخطط التنموية في المملكة التي تركز على إعطاء المعلومات وخدماتها أولوية قصوى في التخطيط الوطني، حيث تعد مؤسسات المعلومات الوطنية ركيزة أساسية وضرورة عصرية ملحة في المجتمعات الحديثة؛ لذا فالتعرف إلى وضع خدمات المعلومات يعد من الموضوعات الجديرة بالبحث والدراسة، ويدعم السياسات الوطنية بأساس علمي يمكن الاسترشاد به لتعزيز الخدمات الحالية وتطويرها، أو إنشاء خدمات جديدة لدعم قطاع المعلومات وخدماته.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى رصد خدمات المعلومات المتاحة في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية وتحليلها وتقويمها من خلال استطلاع آراء القائمين عليها والمستفيدين منها وتقويم الباحث لها، والتوصل من خلال ذلك إلى مؤشرات نتائج، يستند عليها في تقديم توصيات تساعد على تطوير هذه الخدمات والرفع من كفاءتها.

ويمكن تفصيل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

١- التعرف إلى واقع خدمات المعلومات التي تقدمها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، ومدى الإفادة منها.

٢- التعرف إلى آراء القائمين على هذه الخدمات فيما يقدم من خدمات.

٣ - التعرف إلى آراء المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة ومدى رضاهم عنها.

٤ - اقتراح التوصيات التي تساعد على تطوير هذه الخدمات، والإفادة منها في إطار الإمكانات المتوفرة في المدينة .

تساؤلات الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية :

١ - ما الهيكل التنظيمي والإداري الذي تقدم من خلاله خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ؟

٢ - ما خدمات المعلومات التي تقدمها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية من خلال وحداتها الفنية المتخصصة ؟

٣ - ما مدى رضا القائمين على أمر هذه الخدمات عن الخدمة المقدمة ؟

٤ - ما مدى رضا المستفيدين بفئاتهم المختلفة عن خدمات المعلومات المقدمة بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ؟

٥ - ما مدى الإفادة المرجوة من هذه الخدمات لفئات المستفيدين من هذه الخدمة ؟

٦ - ما المقترحات والتوصيات التي يمكن عن طريقها تطوير خدمات المعلومات بالمدينة ورفع كفاءتها ؟

حدود الدراسة :

طبقًا لطبيعة هذه الدراسة، يمكن تلخيص حدودها فيما يلي :

١ – الحدود الموضوعية :

تقتصر هذه الدراسة على دراسة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز

للعلوم والتقنية، التي تقدم من خلال إدارة خدمات المعلومات، التابعة لقطاع (الإدارة العامة للمعلومات) بالمدينة مثل الاتصال المباشر وإيصال الوثائق والمكتبة والإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وخدمات الإنترنت في مجال البحث... وغيرها. ويستلزم ذلك دراسة البيئة الإدارية والعلمية المحيطة بهذه الخدمات؛ مما يساعد على التعرف إلى موقع هذه الخدمات في المنظومة الإدارية والفنية لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

والجدير بالذكر أن الدراسة لم تتعرض للإدارات الثلاث الأخرى التابعة للإدارة العامة للمعلومات وهي :

- إدارة الحاسب الآلي.
- إدارة دراسات المعلومات.

- إدارة قواعد المعلومات.

لأن طبيعة العمل في هذه الإدارات تتعلق بالجوانب التقنية لمجال المعلومات، بمعنى أنها تتعلق بإجراءات الحصول على الأجهزة والمعدات التقنية (الحاسبات الآلية وما يتبعها من أجهزة تقنية)، والتعاقد على شرائها ومتابعة صيانتها، كما أنها تشرف على إعداد الدراسات والتقارير لأنشطة المدينة المعلوماتية، كما أنها مسئولة عن وضع التصميم التقني لقواعد البيانات والمعلومات التي تخدم الإدارة العامة للمعلومات، ومن ثم فليست لها علاقة مباشرة بالمستفيدين ولا بخدماتهم، ولا يتم أي نوع من الاتصال المباشر أو غير المباشر بين الباحثين والعلماء وغيرهم من فئات المستفيدين من هذه الإدارات، فهي تعد إدارات مساندة ومعاونة لإدارة خدمات المعلومات لأداء مهمتها، وقد تم شرح هذه الرؤية في الفصل الأول من الدراسة عند التعرض للهيكل الإداري والوظيفي للمدينة.

١- الحدود المكانية :

تتناول هذه الدراسة إدارة خدمات المعلومات، التابعة للإدارة العامة للمعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، بالرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية.

٢- الحدود الزمنية :

تعتمد هذه الدراسة في المقام الأول على تناول الخدمات المعلوماتية التي تقدم بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية حتى العام (٢٠٠٣/ ٢٠٠٤م)؛ لأن الباحث بدأ كتابة الدراسة بعد جمع البيانات وتحليلها في

٢٠٠٤م، وقد كان من الضروري التوقف عن جمع البيانات والبدء في تحرير الدراسة، إلا في حالات الضرورة القصوى إذا ما طرأ تغيير جذري على الوضع الحالي، مما يستدعي الإشارة إليه في الدراسة.

كما أنه سيتم التعرض - عند الضرورة - للخلفية التاريخية لتلك الخدمات للتعرف إلى التطورات التي طرأت عليها منذ منتصف التسعينات، من القرن العشرين، وحتى الوقت الحالي.

منهج الدراسة، وأساليب جمع البيانات وأدواته :

تعتمد هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة وسوف يستخدم في التعرف الدقيق إلى واقع الخدمات بالمدينة، كما يستخدم الباحث أساليب الدراسات المسحية للتعرف إلى آراء المستفيدين واتجاهاتهم، هذا فضلاً عن التحليل الإحصائي لتحليل الظواهر الرقمية للحالة الدراسية وهي في مجملها تتبع الدراسات الميدانية التابعة للمنهج الوصفي.

كما يلجأ الباحث في جزئية محدودة في دراسته إلى اتباع أسلوب البحث الوثائقي لدراسة الخلفية التاريخية للظاهرة موضع البحث.

أدوات جمع البيانات :

تم استخدام أكثر من وسيلة لجمع البيانات اللازمة للبحث، وهي تتلخص في الآتي :

١ – قائمة المراجعة :

تم وضع قائمة مراجعة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن إدارة

خدمات المعلومات تضمنت العناصر الرئيسة التالية :

- تاريخ الإنشاء وعدد العاملين بأقسام الإدارة المختلفة والميزانية المخصصة لخدمات المعلومات، كما تم التعرض "لقسم المكتبة" وخدماتها وشرائح المستفيدين منها ورؤية المسؤولين والمستفيدين في التطورات المستقبلية المرجوة، كما تم التعرض لمقتنيات المكتبة من أوعية المعلومات وسبل التزويد بها وتفاصيل الخدمات المقدمة، سواء أكانت خدمات تقليدية أم خدمات متقدمة.

- كما تم التعرض إلى إدارة الخدمات من حيث المكان والتجهيزات والموظفون والميزانية، وأنواع الخدمات المقدمة من حيث توفير مصادر المعلومات وإرشاد الباحثين وتوفير الوثائق في مجال البحث العلمي ومتابعة الجديد في قواعد المعلومات العالمية وإتاحة النصوص الكاملة لتلك القواعد وتوفير الكتب والمراجع والدوريات في المجالات العلمية المختلفة.

- وتتضمن قائمة المراجعة، أيضاً، التجهيزات الآلية وأنظمة المعلومات الحديثة التي تتوافر بالمكتبة وسبل استخدامها في تقديم الخدمات المعلوماتية.

- وينطبق هذا كله على باقي أقسام إدارة خدمات المعلومات وهما: قسم الاتصال المباشر، وقسم الاقتناء والتزويد (انظر الملحق رقم ١).

٢ – الاستبانة :

تم تصميم استبانة لاستطلاع رأي المستفيدين عن الخدمات المعلوماتية والمقدمة بالمدينة مثل الاتصال المباشر وإيصال الوثائق والإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وخدمات الإنترنت في مجال البحث... وغيرها، وذلك للتعرف إلى درجة الرضا من الخدمات المقدمة ومدى استفادتهم منها والصعوبات التي يواجهونها والاقتراحات التي يرونها لتحسين أوضاع الخدمات المقدمة.

وقد تضمنت الاستبانة (٢٢ سؤالاً) جاءت كما يلي :

أولاً : معلومات أساسية (الأسئلة من ١- ٧).
ثانياً : الخدمات التي تقدمها المدينة (الأسئلة من ٨ - ١٥).
ثالثاً : الرضا عن الخدمات (الأسئلة من ١٦- ١٩).
رابعاً : الإفادة من الخدمات (الأسئلة من ٢٠- ٢١).
خامساً : المقترحات العامة (السؤال رقم ٢٢).

وقد قام الباحث بإعداد نسخ من الاستبانة وتوزيعها على عدد من المختصين في المجال ليقوموا بتحكيمها وإقرار صلاحيتها الموضوعية والشكلية، وقد استغرقت مدة التحكيم (ثلاثة أسابيع)، وقد قام الباحث بتسليم الاستبانة للمحكمين يداً بيد، واستعيدت كذلك يداً بيد أيضاً، وقد بلغ عدد المحكمين (٥ محكمين) يمثلون تخصصي (المكتبات والمعلومات، والتربية، ٤ محكمين من تخصص المكتبات والمعلومات)، و(واحد من تخصص التربية)، وهم :

١ - الأستاذ الدكتور/ سالم السالم- أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢ - الأستاذ الدكتور/ مصطفى حسام الدين - أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة.

٣ - الأستاذة الدكتورة / نبيلة جمعة- أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة.

٤ - الأستاذ الدكتور/ علي السيد سليمان - أستاذ التربية الخاصة بجامعة القاهرة.

٥ - الأستاذ / عبدالرحمن الحميدي- مدير إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

وبعد إعداد الاستبانة على ضوء نتائج التحكيم، قام الباحث بعمل استبانة تجريبية وزع منها عشرون على عدد من مفردات المجتمع البحثي من خلال قائمة منتقاة قام الباحث بإعدادها؛ لتمثل الفئات المختلفة لمجتمع الدراسة، ثم جمع البيانات، وحلل النتائج التي وردت بها، وأعاد صياغة الاستبانة على ضوء الملاحظات التي وردت بالاستبانة التجريبية، واعتبرت عينة البحث هي العينة الموجودة خلال الفترة المتفق عليها وهي تاريخ توزيع الاستبانة (١٤٢٣/١٢/٢١ - ١٤٢٤/٤/٢١هـ)، وهي فترة أربعة أشهر (فصل دراسي كامل)، وقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة في إدارة خدمات المعلومات بالمدينة على المستفيدين المترددين، ثم قام بجمعها بعد الانتهاء من توزيعها خلال الفترة المتفق عليها بإشراف شخصي من الباحث، وكذلك القائمين على الخدمات. وكانت المرحلة الأخيرة هي طبع الكميات اللازمة من الاستبانة النهائية وتوزيعها على العينة التي تم تحديدها وبلغت (١٠٠٠ مستفيد)، وقد أورد الباحث أسس اختيار العينة في النقطة

المتعلقة بمجتمع البحث، وتم استرجاع (٣١٥) استبانة استبعد منها (٤٩) وذلك لعدم اكتمال بياناتها، أو احتوائها على إجابات غير واضحة، وفي حالات قليلة تم استلامها بعد جمع الاستبانة وتحليلها؛ ولذا فقد بلغت عينة المستفيدين (٢٦٦) مستفيداً (انظر الملحق رقم ٢).

٣- استمارة بحث لجمع بيانات عن خدمات المعلومات :

تم تصميم استمارة للتأكد من التغطية الشاملة للمعلومات المطلوبة عن واقع الخدمات وجمع البيانات التي لم يتمكن الباحث من جمعها بأدوات جمع البيانات الأخرى، وتم استطلاع آراء المسئولين بالمدينة، حيث اشتملت هذه الاستمارة على (١٢) سؤالاً تم تصنيفها إلى مجموعات جاءت كما يلي :

أولاً: معلومات عامة (الأسئلة من ١-٣).

ثانياً: الرضا عن الخدمات (الأسئلة من ٤-٦).

ثالثاً: التوجهات المستقبلية (الأسئلة من ٧- ٨).

رابعاً: التعاون مع الجهات الأخرى (الأسئلة من ٩ -١١).

خامساً: مقترحات عامة (السؤال رقم ١٢).

(انظر الملحق رقم ٣).

٤ – المقابلة الشخصية :

تم إجراء مقابلات شخصية مع القائمين على أمر الخدمات بالمدينة وقد استخدمت هذه الوسيلة، لتأكيد المعلومات التي وردت عن طريق الاستبانة،

واستكمال النقص في المعلومات التي لم يكن من الممكن جمعها عن طريق الأدوات السابقة.

٥ – البحث الوثائقي :

تم الاعتماد على هذا المصدر لجمع البيانات التاريخية عن الموضوع الذي يتناوله البحث بالدراسة، كما تم الاعتماد عليه في تجميع بيانات عن الموقف الحالي للخدمات واعتمد الباحث في ذلك على الكتب، والدوريات، والمطبوعات، والتقارير، والإحصاءات، والدراسات، والبحوث المنشورة بمختلف أشكالها، ووثائق المؤتمرات، والبحث من خلال الإنترنت، وقواعد البيانات المحسبة.

مجتمع البحث :

يتشكل مجتمع البحث من ثلاث فئات :

١ - الأقسام الخدمية التابعة لإدارة خدمات المعلومات، بقطاع الإدارة العامة للمعلومات، بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.

٢ - المسئولون عن تقديم خدمات المعلومات بالمدينة.

٣ - المستفيدون من خدمات المعلومات بالمدينة.

بالنسبة للفئة الأولى :

تمت تغطية جميع الوحدات التي تقدم خدمات المعلومات بالكامل وذلك باستخدام المقابلات والملاحظة مع الاستعانة بقائمة المراجعة.

بالنسبة للفئة الثانية :

تم الاعتماد على المسئولين عن إدارة خدمات المعلومات وبلغ عددهم (٣) مسئولين وذلك باستخدام استمارة بحث لجمع البيانات عن الخدمات والمعلومات والمقابلات.

بالنسبة للفئة الثالثة :

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تمثل فئات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة مِن كل مَن سبق لهم استخدام المعلومات التي تقدمها مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية سواء من المنتسبين للمدينة أو من خارجها، وسواء أكانوا أفراداً باحثين أم مؤسسات، وتم الاعتماد على أسماء الأشخاص المدرجين في ملف المستفيدين في المدينة ومن الذين سبق لهم أن قاموا بتعبئة استمارات طلب المعلومات المطلوبة، حيث تتضمن هذه القائمة أسماء المستفيدين أفراداً ومؤسسات. وقد بلغ حجم العينة (٢٦٦) مستفيداً.
ويمكن تحليل مجتمع البحث على النحو التالي :

١ - حجم عينة المستفيدين الذين قاموا بتعبئة الاستبانات التي تم توزيعها على (١٠٠٠) مستفيد، وقد بلغت (٢٦٦) مستفيداً.

٢ - توزعت فئات المستفيدين حسب جنسياتهم على فئتين، هما: السعوديون، وغير السعوديين.

٣ - توزعت فئات المستفيدين حسب جنسهم على فئتين: ذكور، وإناث.

٤ - توزعت أعمار المستفيدين بين (١٨ عام إلى أكثر من ٤٥ عاماً) على أربع فئات:

- (من ١٨- ٢٥ سنة).
- (من ٢٦- ٣٥ سنة).
- (من ٣٦- ٤٥ سنة).
- (أكثر من ٤٥ سنة).

٥ - توزعت فئات المستفيدين حسب مؤهلاتهم الدراسية على ست فئات تمثل كل فئة منها مؤهلاً دراسياً كالآتي :

- ▲ الثانوي.
- ▲ دبلوم بعد الثانوي.
- ▲ مؤهل جامعي.
- ▲ درجة الماجستير.
- ▲ درجة الدكتوراة.
- ▲ مؤهلات أخرى.

٦ - توزعت فئات المستفيدين حسب وظائفهم الدراسية على ست فئات تمثل كل فئة منها وظيفة كالآتي :

- ■ طالب (ثانوي، جامعي).
- ■ باحث (دراسات عليا).
- ■ عضو هيئة تدريس.
- ■ موظف.
- ■ مهني.

- وظائف أخرى.

علماً بأن الباحث قد قام بتحليل بيانات مجتمع المستفيدين في الفصل الثالث.

الدراسات السابقة :

توصل الباحث أثناء البحث إلى مجموعة من الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة، والتي تختلف في طبيعتها، وأشكالها، وفترتها الزمنية، ولغتها بعضها عن بعض، حيث قام الباحث بتصنيفها زمنياً، وترتيبها في قائمة تبدأ من الأقدم إلى الأحدث، كما يلي :

١ - Sadoun, Hamad A. (١٩٨٤). **Evaluation & Improvement of on – line search system in The Saudi Arabia National Center for Science and Technology** .- The University of Pittsburgh, Interdisciplinary Department of Information Science .- Practioum Project Report, (No IS ٢٩٧).

وقد أعدت هذه الدراسة في مجال المكتبات ونوقشت في جامعة بتسبرج بالولايات المتحدة، وقد هدفت إلى تقويم مدى فاعلية نظام البحث على الخط المباشر، وقياس مدى إفادة المستفيدين من النظام مع تقويم بعض الخدمات المقدمة مثل خدمات الإحاطة الجارية، مع إصدار بعض التوصيات التي تتعلق برفع كفاءة الخدمات.

ومن الواضح أن الدراسة السابقة قدمت عام (١٩٨٤م) أي منذ عشرين عامًا. حيث تغيرت الصورة الآن تماماً في المدينة وخدماتها نتيجة للتطور الهائل الذي حدث على خدمات المعلومات وتقنياتها خلال هذه الفترة ، مما يؤكد على عدم وجود علاقة مباشرة بين هذا التقرير والبحث الذي بين أيدينا

، حيث تفصل بينهما مسافة زمنية تبلغ عشرين عاماً.

وقد هدفت الدراسة إلى :

١ - تقويم فاعلية النظام.

٢ - قياس خدمات الإحاطة الجارية المقدمة للمستفيدين من المدينة.

٣ - اقتراح بعض المعايير التي تساعد على تطوير النظام.

وتعلقت نتائج الدراسة برفع كفاءة خدمات البحث المباشر، وتخطي عقبات العمل المزدوج في التخطيط والتنفيذ للبرامج الخدمية، وتطوير الأدلة المتعلقة بتشغيل النظام وقواعد البيانات التي يتضمنها النظام، والمشاكل المتعلقة بالبحث على الخط المباشر ومخرجاته والمطبوعات التي تنشر نتائج البحوث المعتمدة على هذا النظام.

٢ - الطاسان، محمد علي (١٩٨٧م). **خدمات المعلومات وتجربة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية**، س ٧، ع ٢، ص ٧٠ - ٨٢ .

تناولت هذه الدراسة خدمات المعلومات وأهداف مراكز المعلومات بصفة عامة، ثم تطرق الباحث إلى تجربة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية والخدمات التي تؤديها في مجال المعلومات كنموذج تطبيقي لمراكز المعلومات المتخصصة.

وقد تعرضت الدراسة بالشرح لبعض العناصر الأساسية لخدمات

المعلومات وقد جاءت كما يلي :

١ - **المدخلات:** وتضمنت دراسة القوى البشرية والموارد المالية والتجهيزات المساندة.

٢ - **العمليات الداخلية:** وهي العمليات المطلوبة لاستغلال الموارد المذكورة كمدخلات أحسن استغلال وبأعلى كفاءة ممكنة للحصول على أعلى نسبة ممكنة بين الخدمات المطلوبة .

٣ - **المخرجات:** وتمثلت في الخدمات التي يلمسها المستفيد من مركز المعلومات وهو الهدف النهائي للخدمة، كما أنها المقياس الحقيقي لكفاءة مركز المعلومات.

أما دور المعلومات في المنظمات فقد تناول دور الحاسب الآلي والذي تلخص في الفهرسة الآلية وبنوك المعلومات وإجراءات التزويد والإعارة والبريد الإلكتروني.

وقد قام الباحث بإجراء دراسة تقويمية للخدمات ذكر فيها حاجة المستفيد إلى خدمات متطورة ومتغيرة، وقد تناول في هذا خدمات الكشافات الآلية وخدمات الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وخدمة المراجع.

وفى نهاية الدراسة تحدث عن تجربة مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في مجال خدمات المعلومات وإنشاء بنوك المعلومات الوطنية وشبكة الخليج الأكاديمية للحاسبات الآلية.

ومن الواضح أن الباحث تناول خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بصورة شمولية دون التعرض لتفاصيل الخدمات،

كما أنه لم يتعرض بالشرح لوجهات نظر المستفيدين من الخدمة؛ لذا فالدراسة المذكورة تعد بمثابة رؤية لتجربة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في مجال خدمات المعلومات، وتعطي صورة عامة عن هذه الخدمات خلال حقبة تاريخية سابقة.

٣ - المروعي، علي بن علي (١٩٨٨م). **المكتبات المتخصصة العلمية والتكنولوجية بمدينة الرياض: دراسة مسحية تحليلية/** إشراف: أحمد أنور بدر. - أطروحة (ماجستير) - قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبدالعزيز .

تناولت هذه الدراسة الوضع الحالي للمكتبات المتخصصة في المجالات العلمية والتقنية بمدينة الرياض ودراستها دراسة تحليلية للتعرف إلى المشكلات التي تعوق تقدمها وتحول دون تطورها ومسايرتها للمستويات العصرية والمعايير المهنية.

وقد قام الباحث بتحديد المقصود بالمكتبة المتخصصة وحدد أهداف البحث مركزاً على التنظيم الإداري للهيئات التي تتبعها ، والميزانية والعاملين ومقتنياتها من مصادر المعلومات والأساليب الفنية المتبعة في معالجة المقتنيات، وما تقدمه من خدمات مباشرة وغير مباشرة والإفادة من الحاسبات الإلكترونية والمصغرات الفيلمية في مجال تنظيم المعلومات، والتعرف إلى أوجه التعاون بين هذه المكتبات ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، فضلاً عن تحليل البيانات المجمعة بغرض تقديم مقترحات لتطوير هذه المكتبات وزيادة كفاءتها وفاعليتها.

وتغطي هذه الدراسة سبع عشرة مكتبة متخصصة في العلوم والتقنية بمدينة الرياض من حيث تاريخ الإنشاء، والتبعية الإدارية، والعاملون، والميزانية، والتعاون، والمقتنيات، والإجراءات الفنية، وخدمات المراجع والمعلومات.

ولقد استخدم الباحث منهج البحث المسحي لتجميع البيانات المعاصرة عن المكتبات المتخصصة موضع الدراسة، وسبقتها دراسة وثائقية واستطلاعية لحصر المكتبات التي يمكن إجراء الدراسة عليها.

كما قام الباحث باستكمال بيانات الدراسة بالزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية مع المسئولين وذوي العلاقة في هذه المكتبات.

وأهم النتائج التي توصل إليها الباحث تتلخص في ثلاث نتائج رئيسية :

١. نفوذ الإداريين في إدارة هذه الخدمات، حيث إن تسع مكتبات تقع تحت إدارة المسئولين عن الشئون الإدارية والمالية والتخطيط، وثماني مكتبات تقع تحت إدارة المدير العام للمؤسسة أو مدير مركز المعلومات.

٢. أن الغالبية العظمى من المكتبات المتخصصة في العلوم والتقنية بمدينة الرياض لا تنطبق عليها المعايير المهنية المتعارف عليها.

٣. أن التعاون بين المكتبات المتخصصة موضع الدراسة ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية شبه مفقود.

٤ - السالم، سالم محمد (١٩٩٠م). **خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين** . - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٦٠ص.

وقد هدفت هذه الدراسة، كما ورد فى منهجيتها، إلى تقويم خدمات المعلومات المتاحة في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية من خلال استطلاع آراء المستفيدين والتعرف إلى تصورهم لمستوى الخدمات التي تقدم لهم، وهل هناك اختلاف بين المستفيدين فى تقويمهم لخدمات المعلومات؟ وإذا كان الأمر كذلك، ما حجم هذا الاختلاف؟ وقد أوضح مؤلف الدراسة أن الإجابات على تلك الأسئلة ستكشف القوة والضعف فى الخدمات المقدمة بمدينة الملك عبد العزيز.

وقد أورد الباحث فى حدود الدراسة أنها تتناول تقويم المستفيدين لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز من خلال الإجابة إلى الأسئلة المطروحة في أهداف الدراسة، وتركز على رضا المستفيدين عن خدمات المدينة وتصورهم ومستوى تلك الخدمات والوقت الذي يبذله المستفيد ونحو ذلك من الجوانب التي يمكن أن تساعد في قياس نجاح العمليات التي تقدمها المدينة، وقد أوضح المؤلف أن مصطلح "المستفيد" يعني كل من سبق له التعامل مع المدينة والإفادة من خدماتها.

ونوه أن الدراسة لا تتعرض للجوانب الفنية والتنظيمية التي تتبعها مدينة الملك عبد العزيز لتحليل المعلومات وتنظيمها فيها، وذلك نظراً لأن الهدف الأساسي هو دراسة آراء المستفيدين ومواقفهم تجاه خدمات المعلومات التي

تقدمها المدينة، ومعرفة الدور الذي تلعبه خدمات المدينة في حياة المستفيد.

واستخدم الباحث المنهج المسحي فى التعرف إلى اتجاهات المستفيدين تجاه خدمات المدينة، وقد ذكر أنه سلك منهج مسح قطاع عام للمستفيدين من المكتبات أو مراكز المعلومات أي أنه اتبع منهج دراسة الحالة (Case Study).

وقد أسفرت الدراسة عن اثنتي عشرة نتيجة تناولت علاقة المستفيدين بخدمات مدينة الملك عبد العزيز ومدى الإفادة منها، ووجهات نظرهم حول تلك الخدمات ورضاء نسبة كبيرة من المتعاملين مع مدينة الملك عبد العزيز عن تلك الخدمات، وإن كان لبعضهم بعض الملاحظات حول تلك الخدمات. إلا أن إحدى النتائج الهامة التي كشفت عنها نتائج الدراسة والتي تدل على رضا المستفيدين من تلك الخدمات أن ١٠٠% من المستفيدين لديهم الرغبة لمعاودة الاتصال والاستعانة بخدماتها في المستقبل، ولم يذكر أيٌّ من المستفيدين أنه لا يود استخدام خدمات المدينة مرة أخرى.

٥ - السعدون، حمد عقيل (١٩٩١م). **مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (المركز الوطنى للعلوم والتكنولوجيا سابقاً): الإدارة العامة للمعلومات في عشر سنوات** .- الرياض: مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، ٥٣ ص.

أعد هذا التقرير مدير إدارة قواعد المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز في ربيع الأول عام ١٤١١هـ. حول الإدارة العامة للمعلومات في عشر

سنوات، حيث تعرض في تقريره إلى مراحل إنشاء الإدارة والدراسات التقويمية لأنشطتها، والمشاكل التي تتعرض لها الإدارة، وطرق علاجها فيما يتعلق بالقوى البشرية والبرامج التنفيذية والاقتناء وتعريب الإجراءات والنظم وتطويرها، كما تعرض للهيكل الإداري والتنظيمي للإدارة العامة للمعلومات وتحدث في ذلك عن إدارة الحاسب الآلي وإدارة قواعد البيانات وإدارة خدمات المعلومات وإدارة الشبكة الوطنية، كما تعرض في نهاية تقريره إلى برامج التعاون الوطنية والإقليمية التي تتم بين المدينة والمؤسسات المشابهة داخلياً وخارجياً فى مجال المعلومات وتقنيتها.

وقد أورد في نهاية تقريره ست توصيات جاءت كما يلي :

١. لا زال هناك حاجة ملحة وآنية لتغذية أواصر العلاقة العملية بين المنتسبين للإدارات التابعة للإدارة العامة للمعلومات على المستويات كافة.

٢. معظم كبار موظفي الإدارة العامة للمعلومات ذوو خلفية علمية، ولكنهم بحاجة إلى أن يشاركوا في أحد البرامج الإدارية الحديثة.

٣. يجب الأخذ في الاعتبار خلال الفترة القادمة التركيز، وبشكل دقيق، في اختيار البرامج التدريبية التخصصية في مجال المعلومات.

٤. يجب أن يكون هناك تصور واضح لكيفية تحسين نوعية العمل ومراجعة السياسات المتبعة للاشتراك في الدوريات والرد على

الاستفسارات وغيرها.

٥. الحاجة إلى تنسيق البرامج وترتيبها وشموليتها، واتباع أسلوب الإدارة المركزية في التخطيط للجوانب النفسية لهذه الأنشطة.

٦. اقتراح إنشاء قسم للدراسات والأبحاث يرتبط مباشرة بمدير عام إدارة المعلومات ويكون من أهدافه إعداد الدراسات الاستشارية المطلوبة من قبل بعض المؤسسات في المملكة في مجال إنشاء مراكز المعلومات والإعداد لبرامج التطوير اللازمة.

٦ - السالم، سالم محمد (١٩٩٣م). **دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في خدمة الاتصال المباشر وخدمات إيصال الوثائق: دراسة تحليلية مقارنة للفترة ما بين ١٤٠١-١٤١٠هـ.** الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ٥٩ ص.

هدف الباحث من إجراء هذه الدراسة إلى استعراض الدور الذي قامت به مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية والإنجازات التي حققتها خلال عشر سنوات في مجالي خدمات الاتصال المباشر وخدمات إيصال الوثائق، وقد أورد أهمية دراسته في كونها محاولة عملية رائدة إذ لم يسبق لأحد الباحثين أن تناول إنجازات المدينة خلال السنوات العشر المغطاة بأسلوب علمي يكشف عن واقع الخدمات المعلوماتية مدعماً بالأرقام والإحصاءات.

وقد أورد الباحث، فيما يخص منهج الدراسة، أنه اقتصر في معالجة متغيرات هذه الدراسة على ملاحظة وتحليل الإحصاءات المتوفرة لدى

إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز، حيث عرض تلك الإحصاءات في أشكال وجداول تصف كل متغير وتبين تطوره الزمني.

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على مطبوعات المدينة وعلى الإحصاءات التي تتحدث عن إنجازاتها.

وكانت النتائج التي انتهى إليها الباحث كما يلي:

١. بلغت كمية الأبحاث التي أجريت بواسطة الاتصال المباشر للفترة ما بين ١٤٠١-١٤١٠هـ (٣١٤٣١) بحثاً.

٢. أثبتت النتائج أن الموضوعات التي تدور حولها خدمات الاتصال المباشر هي: الزراعة، الأحياء، الكيمياء، التربية، الهندسة البيئية، البيئة، الحاسوب، الرياضيات، الفيزياء، الطب، العلوم الاجتماعية.

٣. تشير النتائج إلى أن أهم الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال المباشر هي : كلية البنات، الكلية المتوسطة للعلوم والرياضيات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك فيصل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، جامعة الملك سعود، جامعة أم القرى، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الوزارات، المستشفيات.

٤. بلغ مجموع الوثائق التي تم إيصالها للمستفيدين خلال الفترة المدروسة (١١١٧٥٦) وثيقة.

٥. الموضوعات التي تركزت حولها خدمات إيصال الوثائق هي

نفسها الموضوعات التي تركزت حولها خدمات الاتصال على الخط المباشر والمذكورة سابقاً.

٦. الهيئات المستفيدة من خدمات إيصال الوثائق هي نفسها الهيئات المستفيدة من خدمات الاتصال على الخط المباشر والمذكورة آنفاً.

٧. تعددت الجهات التي استعين بها في خدمات إيصال الوثائق خلال الفترة موضوع الدراسة ما بين جهات محلية وأخرى أجنبية.

٧ - الخريجي، صالح ناصر (١٩٩٥م). **خدمات الإحاطة الجارية: دراسة لأنماط تقديم الخدمات فى بعض مكتبات مدينة الرياض**/إشراف: أحمد علي تمراز. - أطروحة (ماجستير) - قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

وقد هدفت هذه الرسالة إلى البحث في مجموعة من القضايا التي تتصل بخدمات الإحاطة الجارية في المكتبات ومراكز المعلومات.

وقد تطرق الباحث إلى واقع خدمات الإحاطة الجارية في مكتبة مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في (٦ صفحات) من (ص ٧٤ - ٨٠) وذلك في الفصل الرابع من الرسالة. أما باقي الرسالة فقد تناولت بالدراسة النظرية الإحاطة الجارية، وموقعها بين خدمات المعلومات وأشكالها، كما تناولت واقع خدمات الإحاطة الجارية في مكتبات متنوعة مثل مكتبة مركز

الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية، ومكتبة وزارة التخطيط، والسمات العامة للمستفيدين من هذه الخدمات، وقد قام الباحث بتحليل خدمات الإحاطة الجارية بالمكتبات موضع الدراسة.

٨ - المالكي، نجمة أحمد (١٩٩٦م). **خدمات المعلومات ببعض المكتبات والمراكز العلمية المتخصصة في مدينة الرياض، (دراسة لواقعها ومستقبلها)** / إشراف: محمود عباس حمودة . - أطروحة (ماجستير) ــ قسم المكتبات والمعلومات بالرئاسة العامة لتعليم البنات.

وقد تناولت هذه الرسالة، في مبحثها الثاني بالفصل الثالث، مكتبة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (١٥ صفحة) نبذة عامة عن المكتبة وخدماتها والمستفيدين منها. أما باقي الرسالة فقد تطرقت فيه إلى مكتبة الملك فهد الوطنية، والمكتبات العامة مثل مكتبة الملك عبدالعزيز العامة وعينات من المكتبات المدرسية وبعض المكتبات الجامعية مثل مكتبة الأمير سلمان المركزية في جامعة الملك سعود، ومكتبة مركز الدراسات الجامعية للبنات، ومكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وإدارة المكتبات بوكالة الرئاسة لكلية البنات، ومكتبة وزارة التخطيط، ومركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية، ومركز المعلومات الإحصائية والتوثيق التربوي، حيث تناولت واقع الخدمات بها، واللوائح المنظمة للعمل، والإجراءات الفنية، وخدمات القراء والبحث العلمي، والتعاون بين تلك المكتبات في مدينة الرياض.

وأفرزت نتائج البحث حول الدراسات السابقة التي اهتمت بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية - بصفة خاصة - في مستوى الأطروحات الجامعية (ماجستير - دكتوراة) عن وجود دراسة تتناول هذا الموضوع، وبياناتها كالتالي :

٩ - أبو طالب، حسن محمد (١٩٩٧م). **"دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في تشكيل البنية الأساسية للنظام الوطني للمعلومات في المملكة العربية السعودية"** / إشراف : عبدالرشيد عبدالعزيز حافظ . - أطروحة (ماجستير) - قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبدالعزيز.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى استطلاع آراء العاملين في قطاع المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية حول دور المدينة كنموذج تطبيقي في تشكيل البنية الأساسية للنظام الوطني للمعلومات في المملكة العربية السعودية من خلال :

١ - التعرف إلى مدى موافقة العاملين على دور المدينة في تقديم خدمات المعلومات بأنماطها كافة.

٢ - التعرف إلى مدى موافقة العاملين على إنجازات المدينة في القيام بالخدمات أو النشاطات الإعلامية وتسويق الخدمات على المستوى الوطني.

٣ - التعرف إلى رأي العاملين في المعوقات التي تحول دون قيام

النظام الوطني للمعلومات بالمملكة .

انحصرت الدراسة في الوقت الذي أجرى فيه الباحث المسح الميداني في منطقة الدراسة وهي الفترة ما بين ٧/٢١ - ١٤١٦/٨/١٠هـ، كما تشتمل الحدود الزمنية على الزيارات الميدانية التي قام بها الباحث لمدة أسبوعين (خلال شهر المحرم ١٤١٦هـ).

ولتحقيق أغراض هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي مع التركيز على أسلوب دراسة الحالة؛ ونظراً لأن مغزى الدراسة هو التعرف إلى دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في تشكيل البنية الأساسية للنظام الوطني للمعلومات بالمملكة فقد لجأ الباحث إلى القياس كأحد الوسائل المناسبة التي على أساسها يمكن الخروج بنتائج واقعية. وقد تم استخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة في الدراسة أدوات جمع للبيانات مع التركيز بشكل أساسي على الاستبانة.

وتتناول هذه الرسالة النظام الوطني للمعلومات بالمملكة العربية السعودية ودور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في هذه المنظومة الوطنية، حيث تناولت الإدارات المتخصصة بالمدينة، وعلاقاتها الخارجية على المستوى الوطني ودورها في تفعيل تدفق المعلومات في المملكة والجهود التي تقوم بها في هذا الصدد.

وقد توصلت الرسالة في النهاية إلى وضع رؤية لتفعيل دور المدينة على المستوى الوطني، من خلال إقامة العلاقات البينية المشتركة بين المدينة ومراكز الأبحاث والمعلومات المشابهة على مستوى المملكة.

ومن الواضح أن الرسالة، وإن كانت تتناول الظاهرة البحثية نفسها (مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية)، إلا أن موضوعها وأهدافها لا تتعارض مع موضوع هذه الدراسة، ولا تتطابق معها بأي حال من الأحوال.

١٠- الرزيحي، عبدالرحمن بن محمد (١٩٩٧م). **تجربة الإدارة العامة للمعلومات في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية".- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**، مج ٤، ع ٨، ص ص ٢٢١-٢٣١.

يتعرض هذا المقال لدور مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في مجال النشر الإلكتروني كأحد الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المدينة، ويستعرض في إيجاز الخدمات التي تقدمها المدينة في هذا المجال؛ مثل: التخاطب الإلكتروني، نقل الملفات، البريد الإلكتروني، لوحة النشر الإلكتروني، توصيل المستفيد بقواعد البيانات، والتوصيل بين الشبكات الداخلية والعالمية. وقد أورد المؤلف في بداية المقال مقدمة نظرية تعرض فيها لتعريف للنشر الإلكتروني وأهميته، وموقعه في منظومة خدمات المكتبة الإلكترونية. ويشمل المقال عدة أشكال توضيحية تشتمل على الهيكل التنظيمي لخدمات المعلومات في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وأخرى تبين مسارات المعلومات في نظام الإدارة العامة للمعلومات بالمدينة وقواعد البيانات التي تقتنيها المدينة، والخدمات المعلوماتية المساندة.

١١- Smith, Peter. (١٩٩٩) King Abdulaziz City For Science and Technology (KACST): Consultancy on the Library and Information Services. KACST and British Council. FINAL REPORT, (Doc.٢).

كتب بيتر سميث هذا التقرير لتقديمه إلى مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية والمجلس البريطاني، وقد أعده في الفترة ما بين ١٧-٢١ أبريل ١٩٩٩م. وقد هدف التقرير إلى دراسة خدمات المكتبة والمعلومات وتوصيل الوثائق والإمكانات الآلية والترابط الشبكي، مع التركيز على الفهرسة والتحديث الآلي بالمكتبة والدوريات الإلكترونية الصادرة عنها، وإدارة المكتبة وخدمات الإحاطة الجارية، وتأمين المعلومات وخدمات البث الانتقائي للمعلومات.

وقد أورد كاتب التقرير أن منهجيته اعتمدت على المقابلات الشخصية لمديري الإدارات والعاملين المسئولين عن الخدمات، كما اعتمد على التقارير والوثائق الصادرة من المدينة.

وقد توصل كاتب التقرير إلى عدة توصيات بلغت سبع توصيات:

١ - هناك حاجة عاجلة لمراجعة النظم المتبعة لدعم خدمات المكتبة والمعلومات في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية .

٢- أهمية دعم البنية التحتية للترابط الشبكي ودعم تطبيقات المكتبات والمعلومات في المملكة العربية السعودية، ويحتاج الأمر إلى التفكير في مشروع يجد الدعم السياسي من أعلى المستويات، ويجد دعماً مالياً وتقنياً وخبرة؛ لأن كل هذا

سيخدم تطوير السياسة الوطنية للمعلومات.

٣ - مطلوب تطبيق برنامج أبحاث وتطوير مشابه للبرامج المطبقة في أوربا، مثل برنامج Telematics Programme والبرنامج المطبق في المملكة المتحدة (برنامج المكتبة الإلكترونية).

٤ - التفكير في التعاون مع الجهات التي تطبق هذه البرامج في المملكة المتحدة.

٥ - يجب على مدينة الملك عبد العزيز التفكير في عملية تطوير البنية التحتية بالتعاون مع خدمات المكتبات والمعلومات في المملكة العربية السعودية في قطاع الصحة والصناعة والتجارة ومراكز البحوث .

٦ - يجب الأخذ في الاعتبار في دراسة خطط التنمية الجاري تنفيذها في مجالات خدمات الإحاطة الجارية والصحف الإلكترونية والأدلة والترابط الشبكي، ويراعى في هذا الاحتياجات المالية والخبرات المطلوبة.

٧ - فيما يخص العمالة في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية يجب مراجعة موقفها وهيكلها بصفة عاجلة.

خلاصة الدراسات السابقة :

يتضح من العرض السابق، أن الدراسات التي أُجريت على مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية والتي استطاع الباحث الحصول عليها، تعددت في أشكالها، ونُشرت في شكل كتب (١)، ودراسات (١)، ومقالات في دوريات علمية

(٣)، وأطـروحات ماجستير (٤)، وتقاريـر (٢)، بمجمـوع (١١) عمـلاً. وقـد نُـشرت هـذه الأعمـال فـي الـسنوات (١٩٨٤، ١٩٨٧، ١٩٨٨، ١٩٩٠، ١٩٩١، ١٩٩٣، ١٩٩٥، ١٩٩٦، ١٩٩٧، ١٩٩٩م).

ومن الملاحظ أن الدراسات السابقة غطت السنوات حتى نهاية القرن العشرين.

لذا فإن الباحث عند اختياره الفترة الزمنية التي يغطيها بدراسته قد اختار الفترة الزمنية اللاحقة لهذه الدراسات، حتى يستكمل من جهة سلسلة المسيرة البحثية حول مدينة الملك عبدالعزيز؛ ليستقصي الدراسات عنها، ومن جهة أخرى حتى لا يكرر الأعمال السابقة بتغطية الفترة الزمنية التي اختارها نفسها.

لذا نجد أن الدراسة الحالية تغطي بداية الألفية الثالثة وحتى عام ٢٠٠٣ م، وهي الفترة التي لم يتم تغطيتها في الدراسات السابقة.

ونخلص من ذلك إلى أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث الفترة الزمنية التي تغطيها، بجانب أنها تغطي أنواعًا من الخدمات والأنشطة التي استحدثت في المدينة خلال تلك الفترة؛ ولذلك فهي جديدة في طبيعة تناولها للخدمات من جهة، ومن جهة أخرى فهي مكملة لبعض الدراسات السابقة، وخاصة الأكاديمية منها.

مفاهيم وتعريفات :

في إطار هذه الدراسة العلمية، سوف يستخدم العديد من المصطلحات

والمفاهيم للتعبير عن الجوانب المختلفة للظاهرة البحثية التي يقوم الباحث بدراستها، وترتبط بعض هذه المصطلحات والمفاهيم المحيطة بها بصورة مباشرة بموضوع البحث؛ لذا فهي من جهة سوف تتكرر في مواضع متعددة من الدراسة، ومن جهة أخرى سوف ينعكس مفهومها ودلالتها على الرؤية العلمية والمؤشرات البحثية، والنتائج الدراسية للعمل المطروح. وقد رأى الباحث أن من الأفضل توضيح المفاهيم المحيطة بهذه المصطلحات، وماذا يُقْصَد بها في البيئة البحثية لهذا العمل على وجه الخصوص.

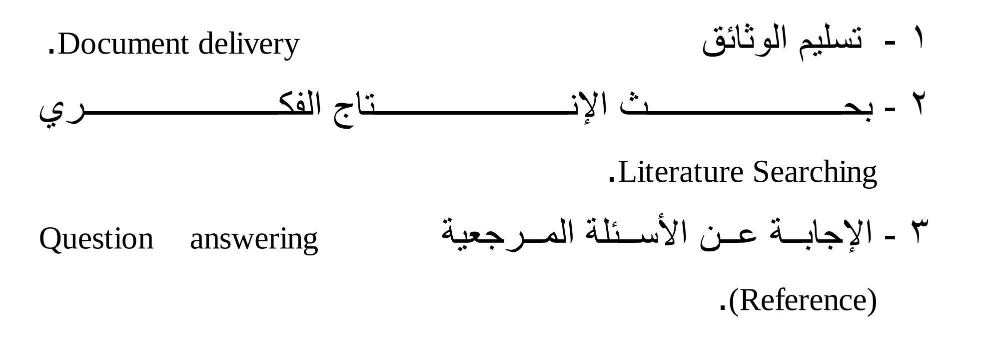
ومع تعدد المصطلحات المستخدمة في هذه الدراسة، والتي تدخل ضمن المصطلحات المشار إليها سابقاً بصورة أو بأخرى، وقع اختيار الباحث على ثلاثة مصطلحات أساسية تعبر عن جوهر البحث ومحاوره الأساسية، ولأهميتهما القصوى للعمل الحالي، وردت في عنوان الدراسة، كمفاهيم رئيسية يتم التعامل معها ودراستها وتحليلها، ويقصد بها: (خدمات المعلومات)، (العلوم)، (التقنية)، وفيما يلي الدلالات الدقيقة التي تراها الرسالة لتلك المصطلحات:

١- المصطلح الأول : خدمات المعلومات :

ورد في عمل لـ Smith & Bopp، في محاولة لتعريف خدمات المعلومات، أنه تتعدد أشكال خدمات المعلومات، وتتراوح طبيعتها ومستويات تقديمها، فهي قد تكون - ببساطة - مجرد تزويد المستفيد بعنوان ما أو مجرد رقم هاتف أو تزويد ببيانات ببليوجرافية لمصادر معلومات، وقد تكون مستخلصات لإنتاج فكري، أو حصوله على نصوص كاملة

لوثائق حول موضوع تخصصي محدد، وبالرغم من أن الاستجابة لرغبات المستفيدين واحتياجاتهم المعلوماتية وتلبيتها بصورة جيدة أصبحت من الأمور اليسيرة نسبياً باستخدام تقنية المعلومات، ويمكن الحصول عليها بسهولة في الشكل الإلكتروني وعبر الخطوط المباشرة، وشبكات المعلومات، إلا أن تزويد المستفيد بالمعلومات لا يزال يعتمد بشكل كبير على الشكل المطبوع، وذلك لأنه لا زال الشكل الأكثر قبولاً وفاعلية للمستفيد، فإذا كان الهدف النهائي للمكتبات ومراكز المعلومات البحثية وغيرها من مؤسسات المعلومات هو إرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية بالصورة التي تتناسب ورغباتهم وسماتهم البحثية؛ فمن الضروري مراعاة هذه الحقيقة عند التخطيط لتقديم خدمات المعلومات(١).

ويمكن تصنيف خدمات المعلومات إلى خمسة أنواع كما ورد في كتاب David Bawden :



١ - تسليم الوثائق Document delivery.

٢ - بحث الإنتاج الفكري Literature Searching.

٣ - الإجابة عن الأسئلة المرجعية Question answering (Reference).

(١) Bopp, Richard E., and Linda C. Smith (١٩٩٥)., Reference and Information Services: An Introduction, ٣rd.- Clorado: Librarian Unlimited, Inc., ١٩٩٥. p.٥.

٤ - التزويد بقائمة قراءة Providing Reading List

.

٥ - خدمات توجيهية واستشارية Instruction and Consultancy

Miscellaneous (Translation, editing, archiving Services, Photo Copying… etc)

.(١)

٢ – المصطلح الثاني : العلوم :

جاء في كتاب "مقدمة في العلوم البحتة والتطبيقية"، لأحمد بدر ثلاثة تعريفات لكلمة (العلم) :

١– العلم : هو المعرفة المنسقة المنهجية التي تنشأ عن الملاحظة والدراسة والتجريب.

٢– العلم : هو ذلك الفرع من الدراسة الذي يتعلق بجسد مترابط من الحقائق الثابتة المصنفة والتي تحكمها قوانين عامة تحتوي على مناهج موثوق بها لاكتشاف الحقائق الجديدة في نطاق هذه الدراسة.

٣– العلم : هو ذلك الفرع من الدراسة الذي يتصف بالضبط والتحكم والقياس والتنبؤ، أي أنه يتصف بضبط، أي حصر المتغيرات الداخلة في الظاهرة، والتحكم في هذه المتغيرات وقياسها كميًا،

---

(١) Bawden, David (١٩٩٠).- User- oriented Evaluation of Information Systems and Services.- England: Gower publishing company Led, ١٩٩٠. p. ١٤٧.

وبالتالي إمكانية التنبؤ بالأقرب إلى الصحة في النتائج. وواضح أن التعريف الأخير ينطبق على العلوم الطبيعية أكثر من غيرها من العلوم(١).

كما ورد في كتاب "التطور التكنولوجي: المفاهيم والمتطلبات"، تعريف لـ (العلوم) جاء فيه: يمكن تعريف العلوم بأنها "مجموعة متناسقة من المعارف والمعلومات تراكمت عبر تاريخ الإنسان، وتشمل أفكاراً وفرضيات ونظريات متصلة تم التوصل إليها من خلال تجارب واختبارات ومشاهدات تقود بدورها إلى تجارب ومشاهدات أخرى جديدة" (٢).

ويتضح مما سبق أن العلوم، ومفردها (علم): تعني لغوياً؛ المعرفة واليقين، وتطلق للتعريف بمجموعة من العلوم تتصل باللغة العربية وعلومها.

وتستخدم حالياً للتعبير عن العلوم الطبيعية التي تحتاج إلى تجربة ومشاهدة واختبار سواء أكانت أساسية أم تطبيقية.

وهو تعريف يتطابق إلى حد كبير- إن لم يكن متماثلاً بدقة- مع التعريفات التي وردت في كتابات متخصصين في علوم المكتبات والمعلومات في تعريفاتهم لمصطلح "العلم" ويتم في هذه الدراسة تبني هذا

---

(١) أحمد بدر (٢٠٠٠م). مقدمة في العلوم البحتة والتطبيقية. ـ القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م ، ص ١٥.

(٢) أحمد العبيد (١٩٨٩م). التطور التكنولوجي: المفاهيم والمتطلبات.- القاهرة: دار النشر العالمي، ١٩٨٩م.

المفهوم، الذي يُعرف "بالعلوم". بأنها العلوم الأساسية (كالكيمياء والفيزياء والفلك والرياضيات والنبات والحيوان والجيولوجيا)، وقد يطلق عليها أيضًا العلوم البحتة أو المضبوطة، أو العلوم التطبيقية كالطب والهندسة والزراعة والبيطرة وغيرها.

وهو المفهوم نفسه الذي يستخدم به المصطلح في هذه الدراسة، حيث يقصد بمصطلح (العلوم) الذي جاء في عنوان البحث في سياق من سياقاته، العلوم البحتة، الأساسية، المضبوطة أو التطبيقية.

٣ – المصطلح الثالث : التقنية :

يذكر كتاب "مقدمة في العلوم البحتة والتطبيقية" أن كلمة (تقنية) تعريب لكلمة (تكنولوجيا) اللفظ المعرب من الكلمة الإنجليزية Technology، وهي كلمة مشتقة من كلمة يونانية مركبة من مقطعين : تكنو Techno وتعني الفن، ولوغوس Logos وتعني العلم أو المعرفة.

والتقنية أو التكنولوجيا، تشمل استخدام الأدوات والآلات والمواد والأساليب ومصادر الطاقة لكي تجعل العمل والإنتاج أكثر يسراً، كما تعتمد الاتصالات الحديثة ومعالجة البيانات على هذه التكنولوجيا [التقنية]، (مثال : تقنية الإلكترونيات)(١).

وباستعراض ما جاء في بعض القواميس المتخصصة، نجد أن تعريف كلمة تكنولوجيا/ تقنية، يرتبط بشكل كبير بالمعدات والآلات الحديثة، فنجد:

(١) مصدر سابق. مقدمة في العلوم البحتة والتطبيقية، ص ١٧.

تكنولوجيا تقنية: التطبيقات العلمية والهندسية على تصميم الآلات والإجراءات؛ حتى يمكن تحسين أحوال وظروف الإنسان، أو على الأقل رفع مستوى كفاءة الإنسان بشكل ما[١].

تكنولوجيا، تقانة: مجموعة التقنيات التي تتعلق بطبيعة مُركبات مختلف أجهزة الكمبيوتر[٢].

بينما نجد أن مصطلح (تقنية) يرد في كتابات بعض الباحثين على أنها تطبيق العلوم بغرض تطوير متطلبات الحياة من إنتاج وخدمات، وهي كمية من المعلومات والوسائل التي يستخدمها الإنسان ليُحكم السيطرة على البيئة المحيطة به، (فالعلم إذاً هو مولد للتقنية، والتقنية هي مُحرك للتنمية)[٣].

بينما يرى البعض أن (التكنولوجيا / التقنية)، ما هي إلا وسيلة تطبيق الاكتشافات أو الأساليب العلمية أو المعرفة المنظمة لإنتاج أدوات معينة أو

---

(١) Hammad, Alam E (١٩٩٤).- Encyclopedia of computer Terms.- Alexandria, USA: American Global publishing. ١٩٩٤. p. ١٠٨٦.

(٢) حداد، أ. و (١٩٨٨م) . قاموس مصطلحات المعلوماتية: فرنسي – إنجليزي – عربي.- بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٨٨م، ص ٢٧٧.

(٣) صالح العذل (١٤١٩هـ). التطور العلمي والتقني في المملكة العربية السعودية.- بحوث مؤتمر المملكة العربية السعودية في مائة عام .- الرياض : الأمانة العامة للاحتفال، ١٤١٩هـ، ص٥-٣٣.

القيام بمهام معينة من أجل حل مشاكل الإنسان والبيئة في أوقات السلم والحرب. وأن مفهوم التكنولوجيا / التقنية، لا بد أن يتسع ليشمل الظروف الاجتماعية التي أفرزت الأداة أو الوسيلة التي يستخُدمها الإنسان في حل مشاكله، والتحكم في بيئته، وكذلك الجوانب المختلفة للسلوك الاجتماعي فيما يخص تطبيقها(١).

ويرى الباحث أنه في إطار المفاهيم السابقة، تصبح التكنولوجيا/ التقنية، عنصراً ذا ثلاثة أبعاد: البعد التنظيمي، البعد الثقافي، والبعد الأخلاقي. حيث سعت التعريفات السابقة إلى تأكيد حقيقة أنه لا جدوى من التطبيق التقني (التكنولوجي)، ما لم يصاحبه تعديل تنظيمي معرفي، وأنه لا يستقيم تطبيق التقنية إلا من خلال نظام القيم والأخلاق، الذي يكتنف ظروف نشأتها ويفرض قيوداً (في شكل معايير ومبادئ وسلوك) على تطبيقها لترشيد استخدامها، والإفادة من نتائجها في التنمية.

وطبيعة هذه الدراسة تفرض على الباحث تبني البعدين التنظيمي والثقافي في هذا البحث، حيث إن البعد الأخلاقي للتقنية يحتاج إلى دراسة منفصلة تحلل البعد الاجتماعي والسلوكي للخدمات التي تتناولها هذه الدراسة، ويمكن التوصية بذلك عند اقتراح الدراسات المستقبلية.

٤ – تداخل المفاهيم بين مصطلحي العلوم والتقنية والبحث

---

(١) نبيل علي (١٩٩٤م). العرب وعصر المعلومات، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٤م . - ص ٢٤٥، (سلسلة عالم المعرفة؛ ١٨٤).

العلمي :

بينما عُرّفت "التقنية" بأنها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة في المهام العملية، وبالتالي فهي مُركب قوامه المعدات والمعرفة، ويميل آخرون إلى تحديد نطاق مدلول التعريف في زاوية إنتاجية خالصة، فيصفونها (أي التقنية) على أنها المعارف والمهارات الموجهة إلى عملية الإنتاج والمتضمنة فيها سعياً إلى زيادة الإنتاجية، وتنويع المنتجات أو تغيير خصائصها، وهنا نجد في مضمون التعريف المجالات الرئيسة لتطبيق التقنية وجعلها مجالين هما؛ الإنتاج والاستهلاك(١).

بينما يعتقد بعض الباحثين أن "العلوم والتقنية" من جهة "والأبحاث والتطوير RD" من جهة أخرى عبارتان لمدلول واحد، في حين أن الأبحاث والتطوير يمثلان جزءاً من نظام يقوم بدعم القطاعات الخدمية والإنتاجية، وأن البحث والتطوير مصطلح مركب يشمل سلسلة طويلة من الأنشطة والإجراءات في مجالات العلوم الطبيعية والاجتماعية تمتد من النظريات المجردة والخفية إلى أكثر الطرق العملية المستخدمة في تصميم الأجهزة والوسائل الجديدة واختبارها وتقويمها(٢).

ولعل تمييز البعض للعلوم بوصفها المعرفة المتعلقة بالإجابة عن سؤال،

---

(١) صالح العذل (١٩٩٩م). مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: سمك - لبن- بحث علمي .- المعرفة، ع ٤٨، ربيع أول ١٤٢٠هـ .- يوليو ١٩٩٩م .- ص ٢٤-٣١.

(٢) محمود يوسف سعادة (١٩٨٧م). نقل التكنولوجيا بين الدول العربية. - المؤتمر العربي للبحث العلمي والتنمية . - القاهرة: وزارة شئون البحث العلمي، ١٩٨٧م.

ماذا نفعل ؟ وبين التقنية بوصفها المعرفة المتعلقة بالإجابة عن سؤال، كيف نفعل ؟ يرسم الحدود الفاصلة بين مفهوم المصطلحين، ويتفق مع ما وصفته منظمة اليونيدو UNIDO، عند تعريفها للتقنية، في أن المقصود بها معرفة الصنعة Know How، بينما العلوم تمثل الشق التنظيري للصنعة. فهما وجهان لعملة واحدة أحدهما يمثل المنظور العلمي والآخر يمثل المنظور العملي. حيث تتمثل أنشطة "الأبحاث والتطوير" في هذا النسق المعرفي الإجراءات، والنظم التجريبية للعلم النظري والتطبيق العلمي، فتكتمل بذلك منظومة التنمية في المجتمع.

٥- الخلاصة :

تمثل نتائج الدراسة للمصطلحات موضع البحث والمفاهيم المحيطة بها، رؤية الباحث في مفهوم هذه المصطلحات ودلالتها البحثية في سياق البحث الذي يقوم به حول "خدمات المعلومات في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية"، حيث يتم تقديم هذه الخدمات في إطار منظومة "العلوم والتقنية" التي تتولى المدينة مسئولية تطويرها وتنميتها كأحد الأهداف الرئيسية التي نُص عليها في نظامها الأساسي.

ويرى الباحث أن مفهوم التقنية كتطبيق للمعارف العلمية، وكوسيلة لتطوير متطلبات الحياة، والتنمية البشرية، اعتماداً على المعلومات والسيطرة عليها لإحكام السيطرة على البيئة المحيطة بها وتسخيرها في خدمة الإنسانية، هو المفهوم الأقرب إلى معنى مصطلح التقنية المستخدم في هذه الرسالة.

فصول الدراسة :

تنقسم الدراسة إلى مقدمة وخمسة فصول موضوعية، بالإضافة إلى الخاتمة التي تشتمل على النتائج والتوصيات وقائمة المصادر والملاحق، كما يلي :

المقدمة :

تحتوي المقدمة على تعريف بمنهجية الدراسة تشمل موضوع الدراسة، ومشكلتها، كما تتضمن أهمية الدراسة وأهدافها، وتساؤلاتها. وتم فيها استعراض حدود الدراسة، ومناهج التحليل المتبعة وأدوات جمع البيانات، وفي نهايتها تم استعراض الدراسات السابقة، كما جاء فيها دراسة موجزة عن المصطلحات الأساسية التي يكثر تكرارها بالدراسة والمفاهيم المحيطة بها.

الفصل الأول : مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية والإدارة العامة للمعلومات :

تم التعرض في الفصل الأول لنبذة تاريخية عن مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وتم استعراض أهداف المدينة وسياساتها والمهام الموكلة إليها، كما تم شرح الهياكل التنظيمية (الإدارية، والتنظيمية) للمدينة، وشرح معطيات كل من الهياكل السابقة. وقد اشتملت نهاية الفصل على التعريف بالإدارة العامة للمعلومات، التابعة لمدينة الملك عبدالعزيز، وتوضيح الإدارات الخدمية التابعة لها من خلال الهيكل التنظيمي كما ورد في آخر إصدارات المدينة (١٤٢٢هـ) والتي تشكلت من إدارة خدمات المعلومات، وإدارة الحاسب الآلي، وإدارة

قواعد المعلومات، وإدارة دراسات المعلومات، مع بيان تفصيلي بأهدافها ومهامها وأنشطتها.

الفصل الثاني : واقع خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية:

تناول هذا الفصل بالدراسة الوصفية التحليلية واقع خدمات المعلومات **بالمدينة، حيث بدأ بدراسة إدارة خدمات المعلومات في المدينة مفصلاً أهدافها، ومهامها ثم تناول تفاصيل الخدمات التي تم تقديمها من خلال هذه الإدارة وتناول في ذلك خدمات قسم الاتصال المباشر مورداً قواعد البيانات** والمعلومات المتوافرة بهذه الخدمة على المستوى الوطني والإقليمي والدولي، متناولاً بعد ذلك خدمات قسم إيصال الوثائق وما يقدمه من خدمة في مجال تقديم خدمة النصوص الكاملة للمستفيدين، ثم تناول بعد ذلك خدمات قسم المكتبة مورداً هذه الخدمات وواصفاً إياها، بدءاً بالخدمات المتطورة مثل الإحاطة الجارية وخدمات البث الانتقائي للمعلومات وخدمة الإنترنت.

الفصل الثالث : اتجاهات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة :

يعد هذا الفصل دراسة للمستفيدين من خدمات المدينة، حيث تم التعرف إلى فئاتهم المختلفة، وسماتهم البحثية، وأعدادهم، وسلوكياتهم البحثية فيما يتعلق بمتوسط ارتيادهم ومصادر تعرفهم إلى خدماتها، وطرق الحصول على هذه الخدمات، ومدى اعتمادهم في الحصول على مصادرهم البحثية سواء من داخل

المدينة أو من خارجها.

الفصل الرابع : توافق خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مع احتياجات المستفيدين: دراسة تحليلية تقويمية :

تم التعرض في هذا الفصل لتحليل الخدمات المعلوماتية بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بناء على تحليل الاستبانة التي تم توزيعها على المستفيدين من خدمات المدينة، حيث تم التعرف خلال هذا الفصل إلى طبيعة الخدمات، وأهميتها، وأهداف الاستعانة بها، ومدى تناسب خدمات المعلومات للمستفيدين من خدمات المدينة والمترددين عليها، كما تم رصد سرعة إنجاز الخدمات والفترات الزمنية التي يستغرقها إنجاز الخدمة، ومدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات، وأهميتها بالنسبة لهم، وقد ورد في هذا الفصل رؤية الباحث وتعليقاته وملاحظاته حول الخدمات المقدمة في إطار تحليلي ونقدي للنتائج التي توصل إليها من خلال الاستبانة المكتوبة.

الفصل الخامس : رؤية مستقبلية لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية :

تضمن هذا الفصل رؤية الباحث لتطوير خدمات المعلومات بالمدينة، وقد تضمنت هذه الرؤية رصداً للجهود المبذولة حالياً، والرؤية المستقبلية للمسئولين عن التطوير من واقع الوثائق الرسمية والتقارير التي أصدرتها المدينة في هذا الصدد، بجانب رؤية الباحث في خطط التطوير والتحديث، حيث اشتملت هذه الرؤية على الجوانب الإدارية والفنية والتقنية والأنشطة البحثية وكيفية الإعلام

والتسويق لخدمات المعلومات كمحور جوهري للتعريف بخدمات المدينة وإلقاء الضوء عليها لجذب مزيد من الدعم والمساندة سواء من جهة المسئولين عن هذه الخدمات في المدينة أو المسئولين عن التخطيط للسياسات المعلوماتية في المملكة كلها.

الخاتمة :

وقد اختتمت الدراسة بالنتائج والتوصيات، حيث بلغ عدد نتائج الدراسة (٢٥) نتيجة، لخص الباحث من خلالها النتائج التي توصل إليها في دراسته الوصفية والتحليلية والنقدية، بينما بلغ عدد التوصيات (٢٨) توصية، وهي تجسد رؤية الباحث فيما يجب الأخذ به في تطوير خدمات المعلومات بالمدينة ورفع كفاءتها.

وقد أورد الباحث في نهاية دراسة قائمة بالمصادر والمراجع العربية والأجنبية.

وقد ألحق بالدراسة (١١) ملحقاً، تضمنت بعض الوثائق التي استخدمها الباحث في جمع البيانات كالاستبانة، وقائمة المراجعة، كما ورد في الملاحق الوثائق المتعلقة بإنشاء مدينة الملك عبدالعزيز، والخطة الوطنية التي تعمل بموجبها، ونماذج من سجلات المدينة، وطلبات الحصول على الخدمات، التي تم الإشارة إليها وتحليلها في فصول الدراسة.

الفصل الأول
مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية
والإدارة العامة للمعلومات

- تمهيد.
- نظام مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.
- الأهداف والسياسات.
- الهيكل التنظيمي.
- الإدارة العامة للمعلومات.
- مراحل الإنشاء.
- الإدارات الفرعية :

- إدارة خدمات المعلومات.
- إدارة الحاسب الآلي.
- إدارة قواعد المعلومات.
- إدارة دراسات المعلومات.

١- تمهيد: نبذة تاريخية عن المدينة :

تزداد أهمية الوسائل التقنية باعتبارها أساساً للتنمية الاقتصادية في قطاعات المجتمع المختلفة الصناعية والزراعية والتجارية والخدمية، وما لها من دور في تحديث البنية التحتية للقطاعات الإنتاجية في المجتمع وتطويرها، وما لها من دور فعّال كداعمة لقدرات المجتمع على تطوير منجزاته والإفادة من نتائجه؛ لذا فقد اهتم القائمون على وضع الخطط التنموية في المملكة العربية السعودية بصورة رئيسية بتنفيذ العديد من المشروعات المؤثرة في مجال التنمية التقنية، تتسق في منظومتها المؤسسات العلمية والأكاديمية والمهنية، ومراكز البحوث والتدريب الوطنية المعنية، ويأتي في مقدمتها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، بما تمثله من ثقل علمي وتقني، ومن إنجازات ملحوظة لمساندة التنمية التقنية والتحديث العلمي والتطوير الصناعي.

يرجع تاريخ إنشاء هذه المؤسسة العلمية إلى عام ١٣٩٧هـ (١٩٧٨ م) حينما صدر المرسوم الملكي الكريم رقم (م/٦٠) بتاريخ ١٢/١٨/ ١٣٩٧م، الذي قضى بإنشاء المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا والمصادقة على نظامه الأساسي[١] ، الذي نصَّ في ذلك الوقت على أنه هيئة علمية ذات شخصية اعتبارية مستقلة ملحقة إدارياً برئيس مجلس

(١) مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. إدارة التطوير الإداري. الدليل التنظيمي المُحدَّث لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (٢٠٠٢م). - الرياض: الإدارة، ١٤٢٢هـ، ص ١/ ٦٩.

الوزراء، وتتركز أهدافها في تخطيط أنشطة العلوم والتقنية وتنسيقها في المملكة وتحديد الأولويات والسياسات الوطنية في مجال العلوم والتقنية، ودعم البحوث العلمية للأغراض التطبيقية وتشجيعها وتنفيذها، وتنسيق الأنشطة المتعددة لمؤسسات ومراكز البحوث العلمية[1].

وفي عام ١٤٠٥هـ صدر المرسوم الملكي رقم (م/٦١) بتاريخ ١٢/٢٠/ ١٤٠٥هـ، الذي قضى بتغيير اسم "المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا" إلى "المركز الوطني للعلوم والتقنية" والموافقة على نظامه[2]، وقد ظلت المؤسسة تقوم بواجبها الوطني بمسماها الجديد، وأضيف إلى نظامها التأسيسي الجديد بعض الملامح التي تتناسب مع التغيير الحاصل، حيث تقرر أن تتولى المدينة دعم البحث العلمي للأغراض التطبيقية وتشجيعه، وتنسيق نشاطات مؤسسات ومراكز البحوث العلمية في هذا المجال بما يتناسب مع متطلبات التنمية في المملكة، والتعاون مع الأجهزة المختصة لتحديد الأولويات والسياسات الوطنية في مجال العلوم والتقنية من أجل بناء قاعدة علمية تقنية لخدمة التنمية في المجالات الزراعية والصناعية والتعدينية وغيرها، والعمل على استقطاب الكفاءات العلمية القادرة لتعمل في المدينة من أجل تطوير التقنية الحديثة وتطويعها لخدمة التنمية في

(١) منجزات خطط التنمية: حقائق وأرقام (٢٠٠١م). – الرياض : وزارة التخطيط، (١٤٢١هـ/ ٢٠٠١م). الإصدار التاسع عشر، ص ١٥٩.

(٢) مصدر سابق. مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. إدارة التطوير الإداري. الدليل التنظيمي المُحدَّث، ص ١/ ٦٩.

المملكة، مع جواز إنشاء فروع لها في المدن الأخرى بالمملكة(1).

وفي العام التالي صدر المرسوم الملكي رقم (م/٨) بتاريخ ١٩/٤/ ١٤٠٦هـ الذي قضى بتحويل المركز الوطني للعلوم والتقنية إلى مدينة علمية بمسمى "مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية" والموافقة على نظامها.

وقد اشتمل النظام التأسيسي الجديد للمدينة على ثماني عشرة مادة، جاءت كما يلي :

٢- نظام مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) وتاريخ ١٩/٤/ ١٤٠٦هـ :

صدر المرسوم الملكي السامي رقم (م/٨) عام ١٤٠٦هـ/١٩٨٦م، الذي قضى بتغيير مسمى المركز الوطني للعلوم والتقنية إلى مسماه الجديد "مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية". وقد احتوى المرسوم الملكي على ثماني عشرة مادة، تتناول الإجراءات الإدارية والمالية المُنظمة للمدينة كافة، حيث تناولت المادة الأولى التسمية الجديدة، أما المادة الثانية فتناولت التبعية الإدارية بالمدينة وألحقتها بمجلس الوزراء، وحددت مدينة الرياض مقراً لها، بينما حددت المادة الثالثة سياسات المدينة وأهدافها والاختصاصات التي

(٣) صالح العذل (١٩٩٣م). مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: مركز الإشعاع الحضاري في النهضة السعودية المعاصرة. عصر الحاسب، ع ٢، يونيو ١٩٩٣م، ص ٢٢- ٢٥.

أوكلت إليها لتحقيق هذه السياسات والأهداف.

أما المادة الرابعة فقد حددت الهيئة العليا التي تشرف على المدينة وحددت أعضاءها بخمسة عشر عضواً، برئاسة رئيس مجلس الوزراء، ونائب رئيس مجلس الوزراء نائباً للرئيس، وعضوية العديد من الوزارات المعنية بمجال البحث العلمي والأمن القومي، في حين تضمنت المواد الخامسة والسادسة والسابعة اختصاصات اللجنة العليا وإجراءاتها الإدارية.

وحددت المواد من الثامنة إلى السابعة عشرة اللوائح التنظيمية الإدارية والمالية للمدينة سواء ما يخص رئاستها أو المنتسبين لها، وكل ما يتعلق بميزانياتها والنظم الإدارية المتبعة بها، ويأتي في نهاية المرسوم في المادة السابعة عشرة البند الخاص بإلغاء النظام السابق المتعلق بالمركز الوطني للعلوم والتقنية؛ بينما تتعلق المادة الثامنة عشرة بنشر هذا النظام في الجريدة الرسمية[1] (انظر الملحق رقم ٤).

وقد صدر الأمر السامي رقم (٢٣/٧/م) بتاريخ ١٤٠٩/١/٩هـ، الذي قضى بالموافقة على قرار اللجنة العليا للإصلاح الإداري رقم (١٨٢) بتاريخ ١٤٠٨/٥/١٦هـ، المتضمن تنظيم مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، وتحديد مهامها العلمية، وهيكلها التنظيمي بما يتضمنه هذا الهيكل من أقسام،

(١) مصدر سابق. مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. إدارة التطوير الإداري. الدليل التنظيمي المُحدَّث، ص١/ ٦٩.

ومعاهد بحوث، وإدارات علمية.

وأخيرًا، صدر قرار مجلس الوزراء رقم (١٨) بتاريخ ١٤٢١/١/١٩ هـ، الذي قضى بإضافة وزير الداخلية إلى عضوية الهيئة العليا لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ليصبح عدد أعضائها خمسة عشر عضواً[١].

٣ – الأهداف والسياسات :

يمكن إرجاع البدايات الأولى لأعمال البحث العلمي في المملكة إلى عام ١٣٧٣هـ، حين أنشأت وزارة الزراعة والمياه مركز الأبحاث الزراعية بالأحساء، كأول مركز بحثي تابع لها، إلا أن البداية الحقيقية للبحث العلمي والتطوير التقني على المستوى الوطني، لم تأخذ مسارها المُعتمد سوى عام ١٣٩٧هـ، حين تم إنشاء المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا الذي تغير اسمه لاحقاً ليصبح " مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية "، وقد تبنت المدينة مجموعة من الأهداف والسياسات لتحقيق رسالتها، ويمكن تلخيص الأهداف العامة للمدينة في النقاط الأربع التالية :

أ - دعم البحث العلمي وتشجيعه للأغراض التطبيقية .

ب - تنسيق أنشطة مؤسسات البحوث العلمية ومراكزها في هذا المجال بما يتناسب مع متطلبات خطط التنمية بالمملكة .

جـ- التعاون مع الأجهزة المختصة لتحديد الأولويات، والسياسات الوطنية في مجال العلوم والتقنية من أجل بناء قاعدة علمية تقنية

---

(٢) المصدر السابق، ص١/ ٦٩.

لخدمة التنمية في المجالات الصناعية والتعدينية والزراعية، وغيرها.

د- العمل على تطوير الكفاءات العلمية الوطنية واستقطاب الكفاءات العالية والقادرة على العمل في المدينة لتطوير وتطويع التقنية الحديثة لخدمة التنمية.

كما أوكلت للمدينة مهمة إنشاء البنية الأساسية لدعم البحث العلمي في المملكة بما في ذلك برامج المناهج البحثية، وشبكات الاتصال بين الباحثين، وقواعد المعلومات البحثية، وكذلك القيام ببحوث تطبيقية في معاهد البحوث المختلفة داخل المدينة(١).

ويمثل الهدفُ المتعلقُ بالتعاون مع الأجهزة المختصة لتحديد الأولويات والسياسات الوطنية لتطوير العلوم والتقنية، ووضع الاستراتيجية والخطة اللازمة لتنفيذها، أحدَ أهم المهام الرئيسية لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، والذي نصت عليها - أيضاً - المادة (الثالثة) الفقرة (١) من نظامها الأساسي، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) بتاريخ ١٩/ ٤ / ١٤٠٦ هـ(٢).

وقد اعتمد مجلس الوزراء السعودي في جلسته التي عقدت يوم الإثنين

(١) صالح العذل (١٩٩٩م). مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: سمك - لبن - بحث علمي. المعرفة، ع ٤٨، ربيع أول ١٤٢٠هـ - يوليو ١٩٩٩م، ص ٢٤- ٣١.

(١) العلوم والتقنية في المملكة العربية السعودية: تطور وإنجاز (٢٠٠٢م) .- الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ١٤٢٣هـ، ص ٢٩.

الموافق ١٤٢٣/٤/٢٧هـ وثيقة السياسة الوطنية للعلوم والتقنية بالمملكة، والتي أعدتها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بالتنسيق مع وزارة التخطيط، وبمشاركة عدد من الجهات المعنية في القطاعين الحكومي والخاص، حيث اشتملت الوثيقة على ثلاثة فصول، تتعلق بالسياسة الوطنية للعلوم والتقنية وتطبيقاتها، ويستعرض الفصل الأول الإطار العام الذي رُسمت على ضوئه السياسة الوطنية للعلوم والتقنية بالمملكة؛ أما الفصل الثاني فقد تناول مبادئ ومنطلقات السياسة الوطنية للعلوم والتقنية، ومكوناتها الرئيسية من غايات وأهداف عامة وأسس استراتيجية، ويأتي الفصل الثالث مستعرضاً للإطار المنهجي والتنظيمي لمهام وضع الاستراتيجيات الفرعية والآليات والبرامج العلمية والتقنية المنفذة للسياسات الوطنية للعلوم والتقنية.

وفي إطار تنفيذ ما جاء بالفصول الثلاثة لوثيقة السياسة الوطنية، قامت المدينة بتبني العديد من البرامج والمنح البحثية، وإجراء البحوث العلمية من خلال المعاهد البحثية التابعة لها في المجالات العلمية المختلفة (مثال: الطاقة، البترول والبتروكيماويات، البيئة والثروات الطبيعية، دراسات الأراضي القاحلة، الآلات والأجهزة العلمية)، ويوضح الجدول التالي معاهد الأبحاث التابعة للمدينة من حيث نشأتها والمرافق البحثية التابعة لها[١] (انظر الملحق رقم ٥).

الجدول رقم (١)

(١) المصدر السابق، ص ٤١.

معاهد الأبحاث التابعة لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية من حيث نشأتها والمرافق البحثية التابعة لها

م	اسم المركز / المعهد	سنة الإنشاء	المرافق البحثية
١	معهد بحوث الطاقة	١٤٠٠ هـ	القرية الشمسية بالعيينة شبكة محطات رصد الإشعاع الشمسي شبكة محطات رصد طاقة الرياح محطة تحلية المياه بسدوس
٢	معهد بحوث الفلك والجيوفيزياء	١٤٠٠ هـ	مركز تحليل الموجات الصوتية مراصد الأهلة شبكة رصد الزلازل
٣	معهد بحوث الفضاء	١٤٠٣ هـ	المركز السعودي للاستشعار عن بُعد مركز نظم المعلومات الجغرافية مركز تطبيقات الليزر مركز الدراسات الرقمية مركز تقنية الطيران مركز تقنية الأقمار الاصطناعية

تابع الجدول رقم (١)

م	اسم المركز / المعهد	سنة الإنشاء	المرافق البحثية
٤	معهد بحوث البترول والصناعات البتروكيميائية	١٤٠٦هـ	لا يوجد

٥	معهد بحوث الطاقة الذرية	١٤٠٨هـ	معمل القياسات الإشعاعية المتنقل شبكة محطات الرصد الإشعاعي المستمر مكتب مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بالنمسا
٦	معهد بحوث الموارد الطبيعية والبيئة	١٤١٠هـ	محطة أبحاث الأسماك (القصيم) محطة أبحاث الأسماك (ديراب) محطة أبحاث (المزاحمية)
٧	معهد بحوث الحاسب والإلكترونيات	١٤١٢ هـ	مركز الإلكترونيات مركز الصوتيات
٨	مركز الأجهزة العلمية	١٤١٧ هـ	لا يوجد

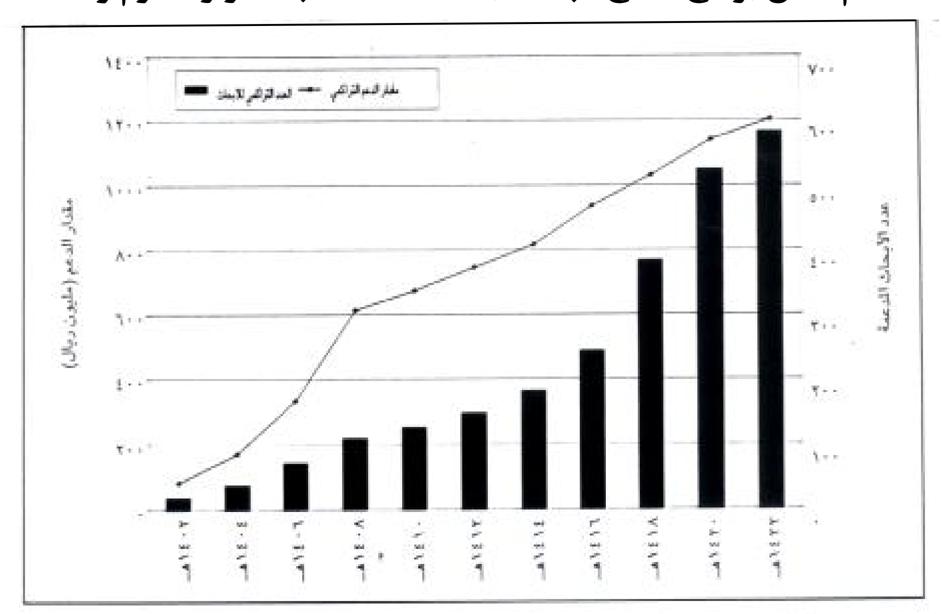
المصدر : العلوم والتقنية في المملكة العربية السعودية: تطور وإنجاز ١٤٢٣هـ، ص ٤١.

وقد تنوعت برامج المنح البحثية التي وجهت بشكل رئيسي لخدمة قضايا التنمية المختلفة، وقد تضمنت البرامج حتى عام ١٤٢٢/٢١هـ دعم ١١٦٤ بحثاً، بميزانية تزيد على نحو ٦٠٠ مليون ريال. ويوضح الشكل رقم (١) بيانيًا التطور في عدد الأبحاث التي دعمتها المدينة ومقدار الدعم التراكمي المقدم ضمن برامج المنح البحثية بالمدينة(١).

(١) المصدر السابق، ص ٣٢.

الشكل رقم (١)

التطور في عدد الأبحاث المدعمة ومقدار الدعم التراكمي المقدم ضمن برامج المنح البحثية بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية



المصدر: العلوم والتقنية في المملكة العربية السعودية: تطور وإنجاز، ١٤٢٣هـ، ص ٣٢.

وفي إطار المهام التي تولتها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، فقد أوكلت إليها مهمة التخطيط والتنفيذ لإدخال خدمة الإنترنت العالمية إلى المملكة والإشراف عليها بعد صدور قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (١٦٣) بتاريخ ١٤١٧/١٠/٢٤هـ، وعن طريق هذه الخدمة، تم ربط الجامعات السعودية بالمدينة، كما تم ربطها بالشركات والمؤسسات التي تقدم هذه الخدمة للمستفيدين بالمملكة، حيث بلغ عدد المستفيدين من هذه الخدمة

أكثر من ٤٠٠ ألف مشترك حتى نهاية عام ١٤٢٢هـ/ ٢٠٠٢م(١).

٤- الهيكل التنظيمي :

تتعلق وظيفة التنظيم بتحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف الموضوعة للمؤسسات والهيئات وغيرها من التنظيمات، حيث تُجمع هذه الأنشطة في إطار أو هيكل تنظيمي مُحكم ومتناسق، خاصة في التنظيمات الضخمة الحجم والتي تتشابك فيها العلاقات الإدارية والفنية مما يجعلها في حاجة دائمة إلى تنسيق نشاطها واتصالاتها الإدارية لتحقيق الأهداف التي قامت من أجلها.

لذا عملت مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية منذ إنشائها عام ١٣٩٧هـ على إعداد تنظيم إداري، وسعت إلى تطوير هذا التنظيم ليتناسب مع المراحل التطويرية التي مرت بها ويعكس منظور التحديث في أهدافها وأنشطتها.

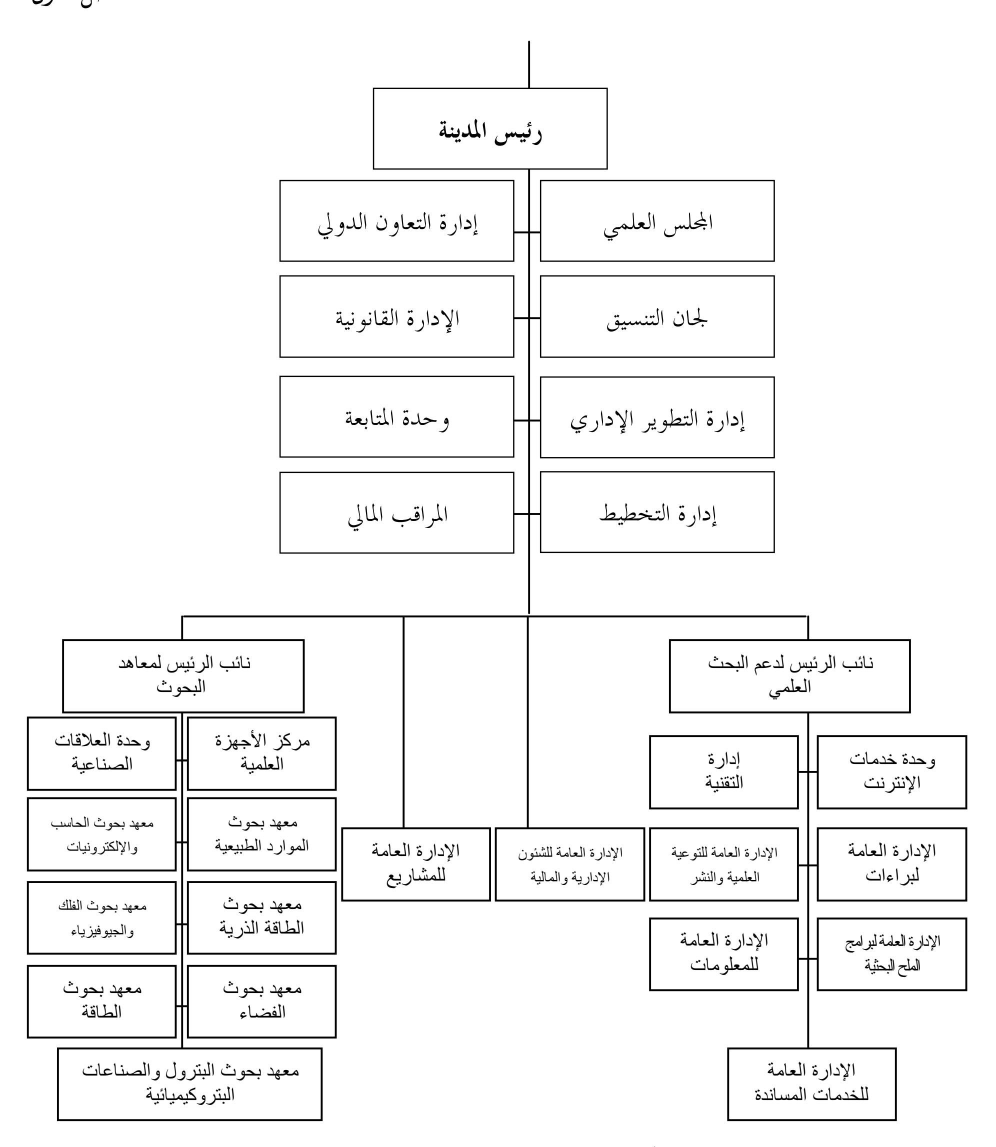
ويبين الهيكل التالي رقم (١) الهيكل التنظيمي العام الحالي للمدينة، بوحداته الإدارية والفنية الأساسية.

الهيكل رقم (١)

الهيكل التنظيمي لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية ١٤٢٢هـ

الهيئة العليا

(١) المصدر السابق، ص ٢٤٢.



المصدر : الدليل التنظيمي المُحدَّث لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، قسم التنظيم، إدارة التطوير الإداري، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، ١٤٢٢هـ، ص ٦٩/٦.

يوضح الهيكل رقم (١) العلاقات التنظيمية بين الإدارات والوحدات

الإدارية والفنية الرئيسية بالمدينة، والمستويات الإدارية المعمول بها، والتي تتمثل في ثلاثة مستويات إدارية عليا:

١- الهيئة العليا: أعلى سلطة إدارية، وتتشكل من خمسة عشر عضواً.

(انظر المادة الرابعة من نظام المدينة، الفصل الأول).

٢- رئيس المدينة.

٣- نائبا الرئيس.

ويمكن تحديد أهداف كل مستوى إداري ومهامه، فيما يلي :

١ - الهيئة العليا :

تعد الهيئة العليا أعلى مستوى إداري بالمدينة، وهي السلطة المهيمنة على شئون المدينة وتصريف أمورها، ولها أن تتخذ القرارات اللازمة كافة لتحقيق أغراضها وقد حدد مرسوم إنشاء المدينة صلاحياتها فيما يلي :

الهدف : تمكين المدينة من تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها.

المهام : تتحدد مهام اللجنة العليا فيما يلي :

أ- اعتماد السياسة الوطنية لتطوير العلوم والتقنية والاستراتيجية اللازمة لتنفيذها.

ب- اعتماد الخطة الوطنية للعلوم والتقنية وبرامج العمل والمشاريع التي

تقوم المدينة بتنفيذها.

جـ - إصدار اللوائح المالية والإدارية التي تسير عليها المدينة .

د - النظر في التقارير الدورية التي تقدم عن سير العمل بالمدينة .

هـ- تشكيل لجان التنسيق مع الأجهزة الحكومية والمؤسسات العلمية ومراكز البحوث وتحديد مهامها .

و - الموافقة على مشروع ميزانية المدينة السنوي(١).

٢- رئيس المدينة :

ويتبع الهيئة العليا تنظيمياً وإدارياً، ويكون مسئولاً أمامها عن تسيير كافة الأعمال اللازمة لتحقيق أغراضها.

وقد حدد مرسوم إنشاء المدينة صلاحياته فيما يلي :

الهدف: تحقيق مستوى رفيع من كفاءة الأداء وفعالية النشاط في المدينة.

المهام : تتحدد مهامه فيما يلي :

أ- تنفيذ قرارات الهيئة العليا.

ب- اقتراح الخطة الوطنية للعلوم والتقنية وتقديمها إلى الهيئة العليا.

جـ- اقتراح الخطط والبرامج، واللوائح الخاصة بالمدينة.

---

(١) مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. إدارة التطوير الإداري. الدليل التنظيمي المُحدَّث، ص ٨/ ٦٩.

د- تحضير ميزانية المدينة وحسابها الختامي، وتقديمها إلى الهيئة العليا.

هـ - إصدار القرارات المالية المتعلقة بالصرف في حدود اعتمادات الميزانية.

و - الإشراف على إدارات المدينة المختلفة.

ز - تمثيل المدينة في صلاتها بالهيئات والجهات الأخرى.

ح - موافاة أجهزة الدولة بما تطلبه من بيانات عن المدينة.

ط - تقرير الاشتراك في المؤتمرات الدولية للبحوث العلمية في مجال اختصاص المدينة العلمي.

ي- إعداد تقرير سنوي عن نشاطات المدينة، وتقديمه للهيئة العليا للمدينة[١].

ويقوم رئيس المدينة بالإشراف المباشر على عدد من الوحدات الإدارية، يبلغ عددها عشر وحدات، منها ثلاث وحدات استشارية، وهي :

١- المجلس العلمي.
٢- المراقب المالي.
٣- لجان التنسيق.

وسبع وحدات إدارية، في مستوى الإدارات العامة، وهي :

١- إدارة التطوير الإداري .
٢- الإدارة القانونية .
٣- إدارة التعاون الدولي.
٤- الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية.

(١) المصدر السابق، ص ٩/ ٦٩.

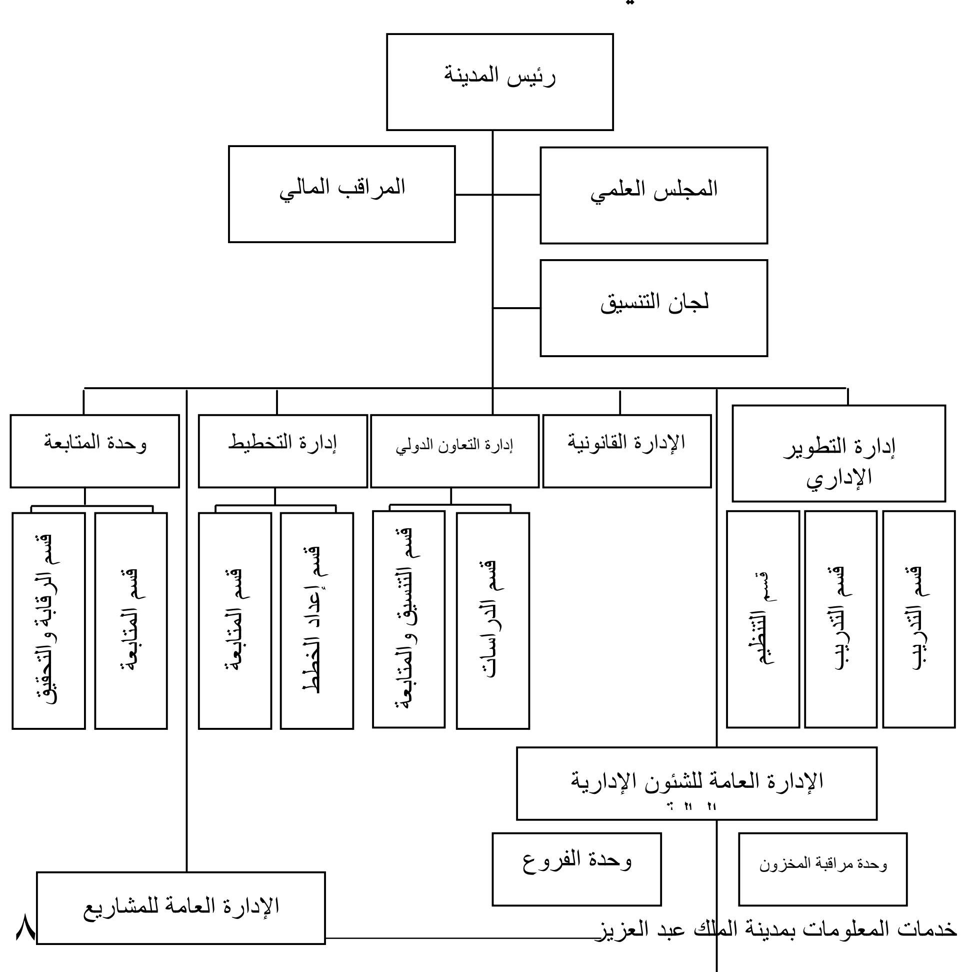
٥- إدارة التخطيط. ٦- الإدارة العامة للمشاريع.

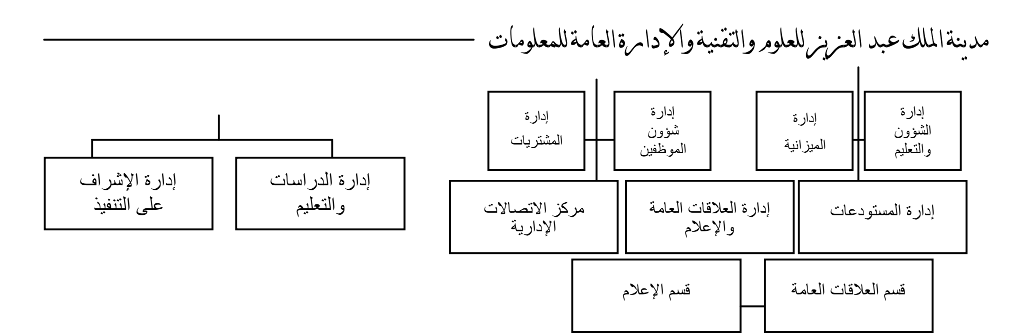
٧- وحدة المتابعة.

ويتبعها عدد من الوحدات الإدارية بمستوى الإدارات والأقسام يبلغ عددها اثنتين وعشرين وحدة، ويوضح الهيكل رقم (٢) عدد الوحدات الإدارية والاستشارية التي تتبع رئيس المدينة تبعية مباشرة.

الهيكل رقم (٢)

الهيكل التنظيمي للإدارات المرتبطة برئيس المدينة ١٤٢٢هـ





المصدر: الدليل التنظيمي المُحدث لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، قسم التنظيم، إدارة التطوير الإداري، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، ١٤٢٢م، ص ٦٩/٦.

٣ – نائبا الرئيس :

كما يتبع رئيس المدينة نائبان، أحدهما يختص بشئون المعاهد والبحوث، والآخر يرأس الوحدات المختصة بدعم البحث العلمي.

٣ -١ / وقد حدد مرسوم إنشاء المدينة مهام نائب رئيس المدينة لمعاهد البحوث وصلاحياته، بما يلي :

الهدف: تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية في نشاطات معاهد البحوث.

المهام: تتحدد مهامه فيما يلي:

أ - الإشراف على الوحدات التابعة لـه، وتنسيق العمل بينها.

ب - القيام بكل ما يلزم لرفع مستوى الأداء، وتطوير العمل.

ج - ممارسة الصلاحيات والاختصاصات التي يفوضها إليه رئيس المدينة .

د - أية مهمة أخرى يكلفه بها رئيس المدينة[1].

ويوضح الهيكل رقم (٣) الوحدات الإدارية التابعة لنائب رئيس المدينة لمعاهد البحوث، والتي يبلغ عددها تسع وحدات، منها وحدتان استشاريتان :

أ - مركز الأجهزة العلمية. ب - وحدة العلاقات الصناعية.

وسبع وحدات إدارية (معاهد بحوث):

١- معهد بحوث البترول والصناعات البتروكيميائية.

٢- معهد بحوث الحاسب والإلكترونيات.

٣- معهد بحوث الطاقة.

٤- معهد بحوث الفضاء.

٥- معهد بحوث الطاقة الذرية.

٦- معهد بحوث الفلك والجيوفيزياء.

٧- معهد بحوث الموارد الطبيعية والبيئة.

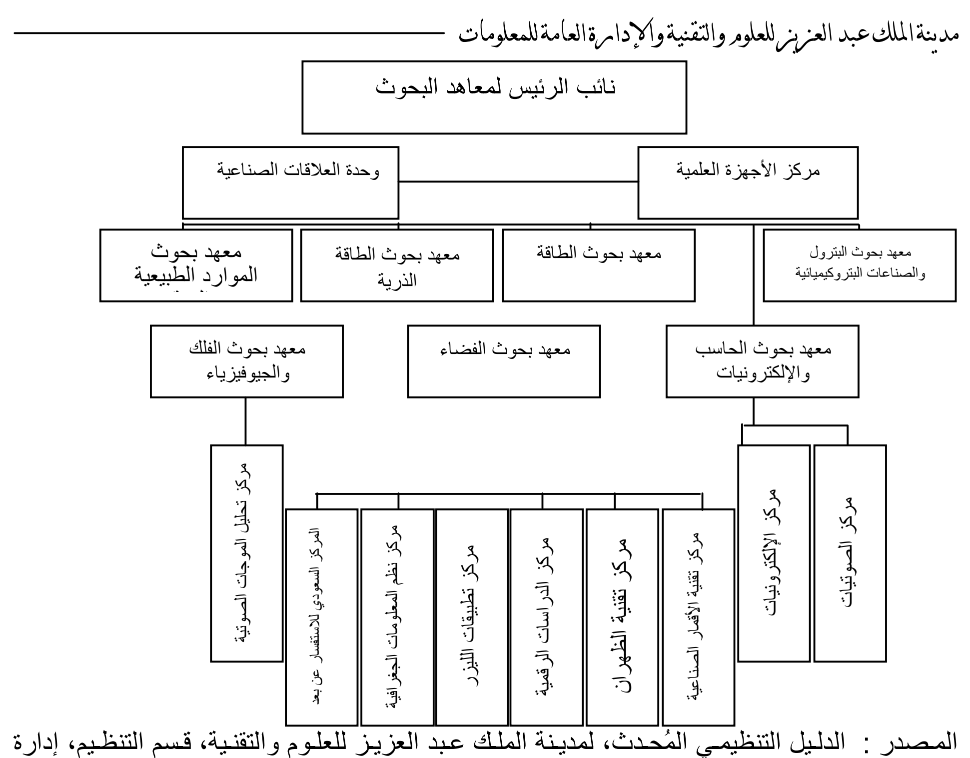
وهذه يتبعها عدد من الوحدات الإدارية (مراكز أبحاث) يبلغ عددها تسع وحدات ومكتبًا تجاريًا (كوحدة استشارية).

الهيكل رقم (٣)

الهيكل التنظيمي للوحدات المرتبطة بنائب رئيس المدينة لمعاهد البحوث ١٤٢٢هـ

رئيس المدينة

(١) المصدر السابق، ص ٣٢/ ٦٩.



المصدر : الدليل التنظيمي المُحدث، لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، قسم التنظيم، إدارة التطوير الإداري،مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، ١٤٢٢هـ، ص ٦٩/٧.

٣-٢/ كما حدد مرسوم إنشاء المدينة، مهام نائب رئيس المدينة لدعم البحث العلمي وصلاحياته، وقد جاءت كما يلي :

الهدف: تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية في أعمال قطاع دعم البحث العلمي.

المهام : تتحدد مهامه فيما يلي :

أ - الإشراف على الوحدات التابعة له وتنسيق العمل فيما بينها.

ب - القيام بكل ما يلزم لرفع مستوى الأداء وتطوير العمل.

ج - ممارسة الصلاحيات والاختصاصات التي يفوضها إليه رئيس

المدينة .

د - أية مهمة أخرى يكلفه بها رئيس المدينة[١].

ويوضح الهيكل رقم (٤) الوحدات الإدارية التابعة لنائب رئيس المدينة لدعم البحث العلمي، والتي يبلغ عددها سبع وحدات إدارية، منها وحدتان بحثيتان :

١- وحدة خدمات الإنترنت :

تهدف هذه الوحدة إلى توفير خدمة الإنترنت بالمملكة بالتنسيق مع الجهات المتعلقة بها، وفي إطار هذا الهدف تقوم بإعداد وتحديث الضوابط واللوائح المنظمة لخدمة الإنترنت بالمملكة بالتنسيق مع المؤسسات المعنية، والمشاركة في برامج التوعية الخاصة بخدمة الإنترنت بالمملكة، وتقديم الاستشارات الفنية في مجال الإنترنت، واقتراح البرامج لتطوير القوى البشرية وأساليب العمل بالوحدة بالتنسيق مع إدارة التطوير الإداري، كما يناط بها اقتراح تنظيم الأنشطة العلمية التي تدخل ضمن اختصاص الوحدة.

٢- إدارة التقنية :

تهدف إلى توفير السبل الكفيلة لنقل التقنية في المملكة وتوطينها، من خلال إعداد الدراسات عن نقل التقنية وكيفية استيعابها لتحقيق أهداف التنمية، واقتراح الأنظمة واللوائح المشرعة لنقل التقنية، كما تقوم بتقديم

(١) المصدر السابق، ص ٤٩/ ٦٩.

المشورة الفنية للقطاعات الإنتاجية فيما يتعلق بقضايا نقل التقنية، والاشتراك في قواعد المعلومات الصناعية، ولها في ذلك اقتراح البرامج لتطوير القوى البشرية وأساليب العمل بالإدارة بالتنسيق مع إدارة التطوير القوى البشرية وأساليب العمل بالإدارة بالتنسيق مع إدارة تطوير الإداري، واقتراح تنظيم الأنشطة العلمية المتعلقة باختصاصها.

وخمس وحدات إدارية (إدارات عامة) :

١ – الإدارة العامة لبراءات الاختراع :

تهدف إلى توفير الحماية لحقوق الملكية الفكرية في المملكة في مجالات الملكية الفكرية الموكلة للمدينة؛ ولتحقيق ذلك تقوم بفحص طلبات الحصول على براءات الاختراع ومنحها في مجالات الملكية الفكرية، والوفاء بالالتزامات التي يفرضها نظام براءات الاختراع والتصميمات التخطيطية للدوائر المتكاملة والأصناف النباتية والرسوم والنماذج الصناعية وأنظمة الملكية الفكرية الأخرى، كما تقوم بمراقبة تطبيق اللوائح التنفيذية للأنظمة والتعليمات الصادرة بشأن تلك المجالات، والوفاء بما يخص المدينة من التزامات على المملكة بموجب الاتفاقيات الإقليمية والدولية المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، كما أنها تنسق، بالتعاون مع الإدارة العامة للمعلومات، الأعمال التي تخص قواعد معلومات الملكية الفكرية الموكلة للمدينة، وتشرف على نشر جميع ما يتعلق بالحقوق الممنوحة في نشرة براءات الاختراع وتقترح تنظيم الأنشطة العلمية التي تدخل ضمن اختصاصات

الإدارة.

٢- الإدارة العامة للتوعية العلمية والنشر :

وهي تهدف إلى توعية المجتمع بصورة عامة بالمجالات العلمية وأهميتها، والتشجيع على الاهتمام بالعلوم والتقنية، ونشر مفاهيم المجتمعات العلمية الحديثة، وتشرف على الأنشطة المتعلقة بتحقيق هذه الأهداف؛ لذا فهي تتولى القيام بكافة خدمات الطباعة المتعلقة بأنشطة المدينة، وإعداد وتنظيم المحاضرات العلمية المتخصصة التي تتخذها المدينة، أو تقوم برعايتها وفق برنامجها السنوي وتقترح برامج التأليف للكتب، والنشرات، وإصدار الدوريات والمجلات، والمطبوعات التي تهدف لنشر الوعي العلمي، وتقترح البرامج العلمية والإعلامية التي تهدف إلى نشر الوعي العلمي بين أفراد المجتمع، وتنسيق مشاركات المدينة في المعارض العلمية داخل المملكة وخارجها، وتأمين مستلزمات التدريب للمراكز العلمية، واقتراح البرامج المناسبة لتطوير القوى البشرية وتأهيلهم مهنياً وعلمياً بالتنسيق مع إدارة التطوير الإداري بالمدينة.

٣ – الإدارة العامة لبرامج المنح البحثية :

وتهدف إلى إعداد الخطط والدراسات المتعلقة بدعم برامج المنح البحثية ومتابعة تنفيذها؛ لذا فهي تقوم بتحديد أولويات البحوث في برامج المنح البحثية، ودراسة مقترحات بحوث برامج المنح والتوصية بدعمها، ومتابعة تنفيذها، كما تقوم بنشر نتائج البحوث المدعمة المنتهية بالتنسيق مع الإدارات المختصة، ومتابعة أعمال اللجان الوطنية والاستشارية ومجاميع

العمل المشكلة بهذه الأغراض، كما تقترح البرامج لتطوير القوى البشرية وأساليب العمل بالإدارة بالتنسيق مع إدارة التطوير الإداري، واقتراح تنظيم الأنشطة العلمية التي تدخل ضمن اختصاصها بالتشاور مع الإدارات المختصة.

٤ – الإدارة العامة للخدمات المساندة :

وهدفها تقديم الخدمات المساندة لكافة أجهزة المدينة؛ ولتحقيق ذلك تقوم بإعداد الخطط اللازمة لتشغيل مرافق المدينة وصيانتها، ووضع الخطط والبرامج الخاصة بالأمن والسلامة وتنظيم برامج تثقيفية لتدريب المنتسبين للمدينة على قواعد الأمن والسلامة ومتطلباتهما، ولها في ذلك أن تقترح البرامج لتطوير القوى البشرية وأساليب العمل بالتنسيق مع إدارة التطوير الإداري، واقتراح تنظيم الأنشطة العلمية التي تدخل ضمن اختصاصات الإدارة.

٥– الإدارة العامة للمعلومات :

وسيتم ذكر أهداف هذه الوحدة ومهامها تفصيلاً فيما بعد، يتبعها عدد من الوحدات الإدارية (إدارات، مراكز، أقسام). ويبلغ عددها ستاً وعشرين وحدة.

الهيكل رقم (٤)

الهيكل التنظيمي للوحدات المرتبطة بنائب رئيس المدينة لدعم البحث العلمي

المصدر : الدليل التنظيمي المُحدَّث لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، قسم التنظيم، إدارة التطوير الإداري، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، ١٤٢٢هـ، ص ٧/ ٦٩.

يتضح مما سبق أن الملامح العامة للتنظيم الإداري لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية تتلخص فيما يلي :

١ - المدينة وحدة حكومية ذات طابع خاص تتبع رئيس مجلس الوزراء مباشرة.

٢- وجود ثلاثة مستويات إدارية عليا (الهيئة العليا - رئيس المدينة - نائبا الرئيس) تختص بالتخطيط ورسم السياسات والإشراف الإداري والفني على أعمال المدينة وأنشطتها، وتحقيق الأهداف التي وضعت لها.

٣ - وجود ثلاثة مستويات إدارية إشرافية وتنفيذية :

أ - معاهد بحثية وإدارات عامة.

ب - مراكز علمية، وإدارات فنية.

ج - أقسام فنية وإدارية.

بجانب عدد من الوحدات الاستشارية تتبع المستويات الإدارية العليا، ويبلغ عددها سبع وحدات، وثلاث وحدات استشارية تتبع المستوى الإشرافي والتنفيذي.

٤ - خدمات المعلومات بالمدينة، تقع في المستوى الإداري الإشرافي والتنفيذي وتتبع الإدارة العامة للمعلومات، وهي إحدى الوحدات الإدارية، التابعة لنائب رئيس المدينة لدعم البحث العلمي.

٥- الإدارة العامة للمعلومات :

يُعد البحث العلمي من أهم الركائز التي تدفع عجلة التقدم والتطور الحضاري للمجتمع، حيث يؤدي البحث العلمي دوراً رائداً وأساسياً في عملية التنمية ويسهم في التطور الشامل، من خلال التطوير الكمي والنوعي للإنتاج تلبية لاحتياجات المجتمع، ومن خلال اكتشاف موارد جديدة للسلع والخدمات.

وقد أوكل لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية مهمة إنشاء البنية الأساسية لدعم البحث العلمي للأغراض التطبيقية لخدمة التنمية والمجتمع في مجالات الحياة المختلفة والتعاون مع الأجهزة المختصة لتحديد الأولويات والسياسات الوطنية في مجال العلوم والتقنية[١].

وتُعد الإدارة العامة للمعلومات العمود الفقري لدعم خدمات البحث العلمي بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بما تقدمه من قواعد معلومات علمية وتقنية، وبما توفره من معلومات ودراسات من مختلف مصادرها وعبر قنوات اتصال مباشر بأشهر مراكز المعلومات العربية والعالمية ومن خلال إتاحتها لقواعد المعلومات العربية والأجنبية التي تقوم المدينة بتحديثها دورياً[٢].

مراحل الإنشاء :

(١) دور مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في توجيه البحث العلمي لخدمة المجتمع وخطط التنمية في الملتقى الأول لعمداء مراكز خدمة المجتمع في الجامعات السعودية، من ٢٠- ٢٢/٧/ ١٤١٩هـ. الرياض: الإدارة العامة للثقافة والنشر، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية،١٤٢١هـ/٢٠٠٠م، ص ٢٥٢- ٢٨٢.

(٢) المصدر السابق، ص ٢٦٨.

مرت خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بخمس مراحل تطويرية خلال السنوات الأربع والعشرين الماضية (١٤٠٠-١٤٢٤هـ/ ١٩٧٩-٢٠٠٣م)، والتي يمكن استعراضها فيما يلي :

المرحلة الأولى : ١٤٠٠ – ١٤٠٥هـ :

وتُعد المرحلة التأسيسية لقيام خدمات المعلومات وغيرها من الأنشطة الأخرى المراد توفيرها من خلال الإدارة العامة للمعلومات وذلك من خلال التعاون مع شركة Information الأمريكية آنذاك، وبناء عليه كان توفير المعلومات العلمية أحد الأهداف الرئيسية للإدارة من خلال الاتصال بعدد من مصادر المعلومات العالمية مثل :

- نظام ديالوج (Dialog).
- نظام أوربت (Orbit).
- نظام بي. أر. إس (B R S).
- نظام بليز (Blais).

وذلك من خلال خطوط مؤجرة (Leased Lines) وبواسطة وحدات طرفية، كما عملت الإدارة على توفير خدمة أخرى وهي تسليم الوثائق(Document Delivery) وذلك بالاتفاق مع عدد من مصادر تأمين الوثائق مثل المكتبة البريطانية، و(UMI) .

المرحلة الثانية : ١٤٠٥ – ١٤٠٩هـ :

وهي المرحلة التي تم خلالها استقطاب عدد أكبر من الموظفين

المؤهلين وتوسيع الاستفادة من الخدمات المقدمة للقطاعات البحثية والأكاديمية بالمملكة خاصة، للبدء في تحديث الأجهزة المستخدمة في عمليات الاتصال المباشر (On Line) وذلك من خلال استبدالها بحاسبات شخصية (PCs) ، كما تم خلال هذه الفترة زيادة عدد مصادر المعلومات عن طريق الاشتراك في عدد آخر من مصادر المعلومات المختلفة مثل :

- نظام Newsreb.
- نظام STN.
- نظام IRS - ESA.
- نظام Lexis Nexis.

أما خدمة تأمين الوثائق فقد تم الاتفاق مع خدمة المعلومات الوطنية التقنية (NTIS) بالولايات المتحدة الأمريكية للحصول على نسخ من التقارير المتاحة من خلالها، وكذلك شرائح الميكروفيش والميكروفيلم المطلوبة من قبل المستفيدين من خدمات المعلومات.

المرحلة الثالثة : ١٤٠٩ – ١٤١٥هـ :

وتُعد هذه المرحلة مرحلة انتقالية حيث تم التحول تدريجياً باستخدام مشغلات أقراص مدمجة (CD – ROM) والاشتراك في عدد من قواعد المعلومات المتاحة على هذه التقنية حيث تم تركيب أكبر شبكة أقراص مدمجة على مستوى الشرق الأوسط (CD – ROM Network) مما أتاح للمنتسبين للمدينة الدخول إلى هذه الشبكة والبحث في قواعد المعلومات من خلال الشبكة الداخلية كذلك إتاحة هذه الخدمة لعدد محدد من المستفيدين من

الجهات البحثية في المملكة.

كما أفادت خدمة تأمين الوثائق من هذه التقنية حيث تم الاشتراك في عدد من الأنظمة التي تتيح الحصول على النصوص الكاملة (Full text) للوثائق المخزنة في أقراص ليزر مثل :

- نظام BPO on disc.
- نظام Proquest medial library.
- نظام IEEE.

الأمر الذي أدى إلى توفير الكثير من الوقت والمال في الحصول على نسخ من الوثائق.

المرحلة الرابعة : ١٤١٥ – ١٤١٨هـ :

خلال هذه الفترة اتسعت الاستفادة من شبكة الإنترنت وذلك عن طريق الاشتراك في عدد من مصادر المعلومات المتاحة على الشبكة كذلك تحديث جميع الأجهزة والبرامج المستخدمة في توفير الخدمات الأمر الذي زاد من فعالية وأداء الأقسام ذات العلاقة بتوفير تلك الخدمات وإنتاجيتها.

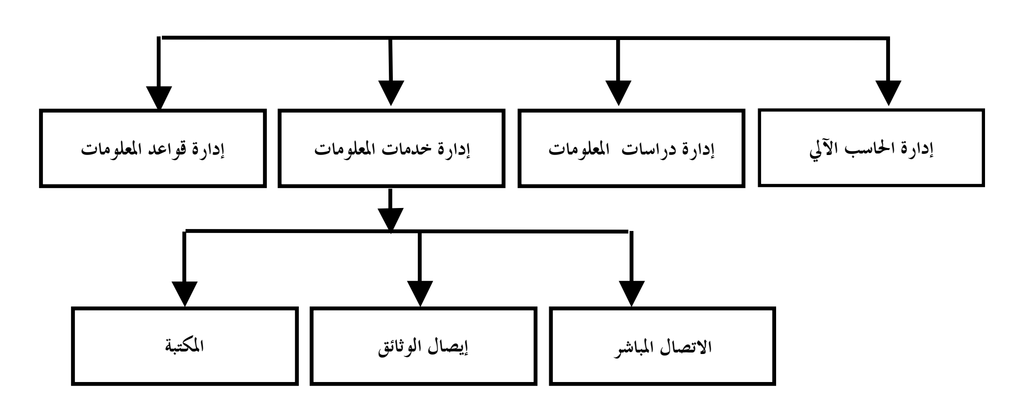
المرحلة الخامسة : ١٤١٨هـ – الآن :

وقد شهدت هذه المرحلة بداية عدد من المشاريع التطويرية للخدمات المقدمة وذلك من أجل تسهيل الوصول إليها والحصول عليها بكل سهولة عن طريق الإنترنت ولأكبر عدد ممكن من الباحثين والمستفيدين داخل المدينة وخارجها، ومن هذه المشاريع :

- مشروع المسح الضوئي لمحتويات قواعد المعلومات.
- مشروع الميكنة الشاملة لجميع أعمال المكتبة وأنشطتها[(١)].

الهيكل رقم (٥)

الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للمعلومات، والوحدات الخدمية التابعة لها



المصدر : الدليل التنظيمي المُحدث لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، قسم التنظيم، إدارة التطوير الإداري، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، ١٤٢٢هـ، ٢٠٠٢م ص ٧/ ٦٩.

وتتبع الإدارة العامة للمعلومات نائب رئيس المدينة لدعم البحث العلمي إدارياً وفنياً، ويتلخص هدفها الأساسي في جمع المعلومات وتوفيرها للمنتسبين للمدينة والباحثين والأجهزة الحكومية والخاصة وبناء وتطوير

(١) محمد العرفج (٢٠٠٣م). مراحل تطور خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (١٤٢٤هـ) . - الرياض : مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ٢٠٠٣م (تقرير غير منشور).

النظم الآلية وتشغيلها وصيانتها، والعمل على تنسيق الجهود في مجال المعلومات بهدف الوصول إلى التكامل على المستوى الوطني .

وقد أوكل إلى الإدارة العامة للمعلومات المهام التالية :

- الإشراف على الإدارات التابعة وتنسيق العمل بينها.
- وضع الخطط والبرامج والمشروعات الكفيلة بتوفير المعلومات للبحث العلمي وتبادلها مع الجامعات ومراكز البحوث.
- التعاون والتنسيق مع مراكز البحوث والجامعات في مجال توفير المعلومات من المؤسسات المختصة في مجال خدمات المعلومات.
- تحليل أوعية نقل المعلومات ومعالجتها وتخزينها باستخدام النظم والتقنيات الحديثة.
- اقتراح البرامج لتطوير القوى البشرية وأساليب العمل بالإدارة بالتنسيق مع إدارة التطوير الإداري.
- اقتراح تنظيم الأنشطة العلمية التي تدخل ضمن اختصاص الإدارة.
- رفع تقارير دورية عن أنشطة الإدارة.
- رفع مشروع الميزانية السنوية للإدارة.
- أية مهام أخرى تُكلف بها الإدارة في مجال اختصاصها(١).

(١) مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. إدارة التطوير الإداري. الدليل التنظيمي المُحدَّث، ص ٥٦/ ٦٩.

٥ – ١ الإدارات الفرعية:

٥– ١ – ١ إدارة خدمات المعلومات :

الهدف : العمل على تأمين احتياجات المستفيدين من المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية.

المهام :

- حصر احتياجات المدينة من المعلومات العلمية والتقنية من كتب ودوريات ومراجع ووثائق وقواعد معلومات والعمل على توفيرها.
- العمل على توفير المعلومات في مجالات البحث العلمي وإيصالها للباحثين ومراكز البحوث والجامعات.
- توفير الاتصال المباشر مع مصادر المعرفة العالمية كبنوك وقواعد المعلومات.
- العمل على بناء مكتبة المدينة العلمية باقتناء الكتب والمراجع والدوريات والمجلات والوثائق... إلخ، وتنظيمها باستخدام الأساليب الحديثة لتلبية احتياجات المستفيدين على مستوى المملكة .
- تنظيم قنوات الحصول على احتياجات المدينة العلمية من الكتب والمراجع والدوريات وغيرها .
- تسجيل ما يرد للمكتبة وفهرسته كافة.
- اقتراح البرامج المناسبة لتطوير القوى البشرية بالإدارة .

- إعداد التقارير المتعلقة بنشاط الإدارة .
- أية مهام أخرى تُكلف بها الإدارة في مجال اختصاصها .

٥-١- ٢ إدارة الحاسب الآلي :

الهدف: أتمتة أنشطة المدينة وفقاً للأساليب الحديثة في مجال تقنيات المعلومات وتوفير الدعم الفني.

المهام :

- بناء النظم الآلية وتطويرها.
- تشغيل الحاسبات الآلية المركزية والشخصية بالمدينة وصيانتها.
- توفير الدعم الفني في مجال الحاسب الآلي للمنتسبين للمدينة.
- تحديث أعمال البرمجة وكل ما يتعلق بالنواحي التشغيلية والأجهزة.
- تشغيل شبكات الاتصال المتوفرة في المدينة وصيانتها.
- اقتراح البرامج المناسبة لتطوير القوى البشرية بالإدارة .
- إعداد التقارير المتعلقة بنشاط الإدارة .
- أية مهام أخرى تُكلف بها الإدارة في مجال اختصاصها .

٥ – ١ – ٣ إدارة قواعد المعلومات :

الهدف: حصر وجمع وتخزين المعلومات الخاصة بالأنشطة العلمية ذات العلاقة بالمملكة.

المهام :

- بناء قواعد معلومات خاصة بالأنشطة العلمية ذات العلاقة بالمملكة.
- معالجة المعلومات وتصنيفها وفهرستها وتلخيصها.
- تطوير البنك الآلي للمصطلحات العلمية وتحديثه للمساهمة في تعريب - المصطلحات العربية وتوحيدها في مجالات العلوم والتقنية.
- اقتراح البرامج المناسبة لتطوير القوى البشرية بالإدارة وإصدارها.
- إعداد التقارير المتعلقة بنشاط الإدارة.
- أية مهام أخرى تُكلف بها الإدارة في مجال اختصاصها.

٥- ١- ٤ إدارة دراسات المعلومات :

الهدف: إعداد الخطط والدراسات اللازمة لتحديد احتياجات الإدارة والمدينة من الخدمات المعلوماتية.

المهام :

- إعداد الدراسات الفنية اللازمة لتطوير أعمال الإدارة.
- دراسة المعلومات الإحصائية المتوفرة لدى الإدارة وتحليلها بهدف تحقيق احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات.
- إعداد وإصدار المعلومات الإحصائية المتعلقة بنشاطات الإدارة العامة للمعلومات.
- إيجاد قنوات تعاون في مجال دراسات المعلومات مع الجهات المماثلة.
- إعداد خطط تطوير القوى البشرية للإدارة العامة للمعلومات بالتنسيق

مع الإدارات المرتبطة بها.

- إعداد خطط وميزانية الإدارة العامة للمعلومات ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع الإدارات الأخرى.
- إعداد الأدلة والنشرات التعريفية الخاصة بالإدارة وإصدارها.
- إعداد التقارير الدورية المتعلقة بنشاطات الإدارة العامة للمعلومات بالتنسيق مع الإدارات الأخرى.
- إعداد مشروع الميزانية السنوية للإدارة بالتنسيق مع الإدارات الأخرى.
- أية مهام أخرى تُكلف بها الإدارة في مجال اختصاصها(١).

يتضح من العرض السابق أن البداية الحقيقية لتنظيم أنشطة البحث العلمي بالمملكة العربية السعودية لم تأخذ مسارها المعتمد سوى عام ١٣٩٧ هـ، حيث تم إنشاء المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا الذي تغير اسمه في وقت لاحق ليصبح "مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية".

وتُعد الإدارة العامة للمعلومات، وهي إحدى الإدارات التابعة لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، العمود الفقري لدعم خدمات البحث العلمي للمدينة، وقد مرت خدمات المعلومات بالمدينة بمراحل تطويرية، حيث استقر الشكل النهائي لخدمات المعلومات في عدد من الإدارات الفرعية، وهي : إدارة الحاسب الآلي، إدارة قواعد المعلومات، إدارة دراسات المعلومات، إدارة

---

(١) المصدر السابق، ص ٥٦ - ٥٨ / ٦٩.

خدمات المعلومات، وهذه الأخيرة هي التي يقوم الباحث بدراستها وبحثها في هذا العمل .

والجدير بالذكر أن الإدارات الثلاث : إدارة الحاسب الآلي، وإدارة دراسات المعلومات، وإدارة قواعد المعلومات، تعد من الإدارات التقنية المساندة بإدارة خدمات المعلومات، فليس بينها وبين المستفيدين علاقة مباشرة، بينما إدارة خدمات المعلومات هي الإدارة المختصة بتقديم خدمة المعلومات للمستفيدين، وتتعامل مع فئات المستفيدين المترددين على المدينة بصورة مباشرة.

الفصل الثاني
واقع خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

- تمهيد.
- إدارة خدمات المعلومات.
- خدمات قسم الاتصال المباشر.
- خدمات قسم المكتبة.

تمهيد :

تعد خدمات المعلومات العصب الرئيسي والهدف النهائي المراد تحقيقه في مؤسسات المعلومات، وهي تعني تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات، ومن شأنها أيضاً إذا ما تهيأت لها الأوضاع المناسبة أن تنظم تدفق المعلومات بشكل يكفل استثمار ثروة المعلومات لصالح المجتمع وتحقيق أهدافه التنموية (١).

وقد ورد في كتاب مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات التعليمية: "أن خدمات المستفيدين تنقسم إلى خدمات مباشرة، وخدمات غير مباشرة، وأن خدمات المستفيدين المباشرة هي تلك الخدمات التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية للمستفيدين، أي أنها المحصلة النهائية التي يحصل عليها المستفيدون من وراء ارتيادهم للمؤسسات المعلوماتية لتلبية احتياجاتهم من المعلومات التي تتمثل في الحصول على معلومات معينة أو النصوص الكاملة للوثائق (مصادر المعلومات) أو بيانات

---

(١) زكي حسين الوردي (٢٠٠٢م). مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية .- عمان : مؤسسة الوراق، ٢٠٠٢، ص ٢٠٨.

ببليوجرافية عن مصادر المعلومات" [1].

وقد عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات خدمات المعلومات بأنها "خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب الانتباه إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو إدارة المعلومات، وذلك توقعاً لطلبها، وهذا يتم عن طريق تمرير ورقة بالأخبار، ومسح الإنتاج الفكري، وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجلات،... إلخ[2].

في حين ورد في Harrod's Librarians Glossary، تعريفٌ لخدمات المعلومات يفيد بأنها "مساعدة شخصية يقدمها أخصائيو المراجع للمستفيدين من المكتبة للبحث في المعلومات(٣).

وبين لنا محمد فتحي عبدالهادي الأنواع المختلفة من خدمات المعلومات، حيث فصلها كالآتي :

١- الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة والاستفسارات.

٢- خدمة تداول أوعية المعلومات.

٣- خدمة إعداد القوائم الببليوجرافية والكشافات والمستخلصات.

---

(٢) المصدر السابق ، ص٢٢١.

(١) سيد حسب الله، أحمد محمد الشامي (٢٠٠١م). الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١م، ص١٢٩٧.

(٢) Harrod's Librarians Glossary (٢٠٠٠). Compiled by Ray Prgtherch, ٨th ed.- Gower pub., ٢٠٠٠, p.٣٧٤.

٤- خدمة الإحاطة الجارية.

٥- خدمة الترجمة.

٦- خدمة النشر.

٧- خدمة التصوير.

٨- خدمة تدريب المستفيدين وتوعيتهم بخدمة المعلومات[1].

ويشتمل هذا الفصل على دراسة تفصيلية لواقع خدمات المعلومات المقدمة بمدينة الملك عبدالعزيز والتقنية، وقد استندت هذه الدراسة على ملاحظات الباحث المباشرة ومعايشته للإجراءات والخطوات التي تصاحب تقديم هذه الخدمات، بجانب استطلاعه لآراء مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، مع مراجعة وفحص أحدث التقارير التي صدرت حول هذه الخدمات خلال الفترة التي أجريت فيها الدراسة، أما تحليل هذه الخدمات وتقويمها فقد تناولهما الباحث في الفصلين الثالث والفصل الرابع من هذه الدراسة.

وقد اتضح من خلال الفصل السابق (الفصل الأول) أن خدمات المعلومات بالمدينة تقدم من خلال "إدارة خدمات المعلومات"، التي تتبع إدارياً "الإدارة العامة للمعلومات"، حيث تشتمل إدارة خدمات المعلومات على ثلاثة أقسام فرعية، تتمثل في :

١ - قسم الاتصال المباشر.

(٣) محمد فتحي عبدالهادي (١٩٨٤م). مقدمة في علم المعلومات .- القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤م، ص ١٤٤- ١٦١.

٢ - قسم إيصال الوثائق.

٣ - قسم المكتبة.

وهي التي سيتناولها الباحث بالدراسة في هذا الفصل.

١- إدارة خدمات المعلومات :

تُعد إدارة خدمات المعلومات بما تقدمه من خدمات على المستوى الوطني والإقليمي إحدى الدعائم الأساسية التي تساعد الباحثين والعلماء داخل المملكة وخارجها على إجراء دراساتهم وبحوثهم، وذلك عن طريق تزويدهم بما يفي بمتطلباتهم البحثية سواء بالمعلومات المتوفرة في قواعد المعلومات الوطنية أو قواعد المعلومات العالمية، عن طريق الاتصال المباشر بتلك القواعد. كما أن ارتباطها المباشر بالمستفيدين أوجد العديد من قنوات الاتصال للتعرف إلى رغبات المستفيدين واحتياجاتهم، ومن المؤكد أن هذا التفاعل الاتصالي قد ساعد كثيراً في تحسين أداء هذه الخدمات، ولعل في الاتجاه الحالي بالإدارة لتخزين قواعد معلومات على أقراص مدمجة تتاح لخدمة الباحثين- دليلاً على الاهتمام الكبير الذي توليه إدارة خدمات المعلومات لتطوير خدماتها وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين منها.

وكما تقدم، فإن الإدارة تقوم بخدمة الباحثين والمترددين عليها من خلال ثلاثة أقسام، هي: قسم الاتصال المباشر، وقسم إيصال الوثائق، وهذان القسمان يرتبط عملهما ارتباطاً مباشراً ويكملان بعضهما بعضًا، وسيتضح ذلك من خلال الدراسة التالية، أما القسم الثالث فهو "قسم المكتبة" الذي يقدم

خدمات معلوماتية في إطار الخدمة المعلوماتية التي تقدم في الإدارة، وإن كانت خدماته تقدم بآلية عمل غير مرتبطة بآليات عمل القسمين المذكورين.

وفيما يلي نتائج الدراسة التي قام بها الباحث حول إدارة خدمات المعلومات بالمدينة:

١-١ خدمات قسم الاتصال المباشر :

يقوم هذا القسم بتلبية رغبات الباحثين والعلماء من داخل المملكة وخارجها، لتمكينهم من الحصول على المعلومات العلمية والتقنية الحديثة، وقد جاء في عمل نشره "Allen Kent" بأن هناك متطلبات خاصة لإمكانية استخدام تقنية الاتصال المباشر، وقد ركز بصفة خاصة على قواعد البيانات كمتطلب رئيسي لتقديم خدمة الاتصال المباشر[١].

ولذلك حرص قسم الاتصال المباشر على الحصول على المعلومات من خلال ثلاثة مصادر رئيسية تمثل ثلاثة أشكال من قواعد المعلومات :

- قواعد المعلومات الوطنية.
- قواعد المعلومات الأجنبية.
- قواعد معلومات النصوص الكاملة على أقراص مدمجة.

أولاً : قواعد المعلومات الوطنية :

(١) Kent, Allen,(١٩٨٧). The on line Revolution in Libraries.- New York Marcel Dekker, ١٩٨٧. p. ١٩.

أ- قاعدة المعلومات الببليوجرافية العربية :

تُعد من أهم القواعد التي عملت على إنشائها وتطويرها مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وبدأ العمل بها عام ١٤٠٣هـ (١٩٨٣م)، وتتضمن مجموع ما كُتب أو نُشر من مادة علمية أو تقنية لها علاقة بالمملكة العربية السعودية سواء قام بكتابتها أحد مواطني المملكة، أو من غير المواطنين، ونشرتها إحدى الجهات السعودية، أو لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بأحد الموضوعات السعودية، وتحتوي كل تسجيلة على: رمز للتصنيف، نوع الوثيقة وعنوانها، اسم المؤلف، الجهة التي ينتمي إليها، جهة النشر وتاريخه، اسم الناشر، المصدر الذي تتوافر لديه الوثيقة. ويمكن البحث عن الوثيقة بأي مدخل من المداخل السابقة، وتحتوي القاعدة حالياً على أكثر من ٢٢٠٠٠ وثيقة علمية، ويتم تحديثها بإضافة حوالي ٥٠ وثيقة أسبوعياً.

ونظراً لتوافر معظم الوثائق التي تتضمنها هذه القاعدة بالمدينة؛ فإنه يمكن تقديم صور منها بناء على طلب الجهة المستفيدة.

وبتحليل محتويات هذه القاعدة يلاحظ ارتفاع نسبة ما تحتويه من مواضيع العلوم الإنسانية التي تبلغ نسبتها ٥٠% من إجمالي ما تشتمل عليه القاعدة، في حين تبلغ نسبة الموضوعات العلمية ما بين ١٠-٢٠%، وذلك لقلة ما ينشر من موضوعات علمية عن المملكة باللغة العربية[1]. أما باقي

(١) حمد عقيل السعدون (١٤١١هـ). الإدارة العامة للمعلومات في عشر سنوات، الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ص ٣٤ [تقرير].

النسبة والتي تتراوح ما بين ٣٠-٤٠% فقد تناولت موضوعات العلوم الاجتماعية والفروع المعرفية الأخرى.

ونظراً للتأثير المباشر للإطار العام لعمل هذه القاعدة الذي يقتصر على ما ينشر من مواد علمية عن المملكة، فقد رأت الإدارة الأخذ بالتوسع في التغطية الموضوعية للقاعدة لتشمل الموضوعات العلمية التي تنشر في دول الخليج ذات الاهتمام، مما له علاقة بالتنمية في المملكة العربية السعودية.

ويوجد نموذج لأحد التسجيلات الخاصة بهذه القاعدة (انظر الملحق رقم ٦).

ب – قاعدة المعلومات الببليوجرافية الإنجليزية :

تهدف هذه القاعدة إلى حصر الإنتاج العلمي المتعلق بالمملكة العربية السعودية، الذي يصدر باللغة الإنجليزية (مع بعض الأعمال القليلة باللغات الأجنبية الأخرى)، وقد بدأ العمل بهذه القاعدة عام ١٤٠٢هـ (١٩٨٢م)، وتُعد مصدراً هاماً للمعلومات بالنسبة للعلماء والباحثين والدارسين الذين يقومون بنشاطات بحثية تتعلق بالمملكة العربية السعودية سواء داخل المملكة أو خارجها، وتتضمن هذه القاعدة الوثائق العلمية التي يكتبها مواطنون سعوديون، أو تنشرها إحدى الجهات السعودية أو أن للوثيقة علاقة مباشرة أو غير مباشرة بأحد الموضوعات السعودية، وتحتوي القاعدة على أوعية المعلومات كافة، بما في ذلك المقالات العلمية، والكتب، والرسائل العلمية، والوثائق الحكومية، والتقارير الفنية وغيرها، وتتضمن كل تسجيلة فئة المادة العلمية ونوعها، وبياناتها الببليوجرافية كاملة،

ومستخلصاً وافياً للبحث، والمصدر الذي تتوافر فيه المادة العلمية والعديد من البيانات الوصفية الأخرى، ويمكن استرجاع الوثيقة إما بأسماء المؤلفين، أو جهات عملهم، أو بالكلمات الدالة (المفتاحية) في العنوان أو الوصف، وتحتوي القاعدة على أكثر من ٤٣٠٠٠ وثيقة يتم تحديثها بإضافة حوالي ١٠٠ وثيقة أسبوعياً.

وتشير الدراسة التحليلية للموضوعات التي تشملها القاعدة إلى أن نسبة الموضوعات للعلوم الحياتية (الطب، والصحة، والأحياء) تبلغ ٢٦,٨% من مجموع تسجيلات القاعدة، تليها العلوم الإنسانية بنسبة ٢٠,١%، فالعلوم الفيزيائية بنسبة ١٧,١% يليها العلوم الهندسية بنسبة ١٥,٢%، بينما تمثل الموضوعات الزراعية بنسبة ٩,٨% [(١)]. أما نسبة العشرون في المائة المتبقية فهي تشمل الموضوعات الأخرى.

ويوجد نموذج لأحد تسجيلات هذه القاعدة (انظر الملحق رقم ٧).

جـ – قاعدة IPAC :

وهي قاعدة وطنية تتبع مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مباشرة وتحتوي على معلومات باللغتين العربية والإنجليزية، ويوجد بها بيانات ببليوجرافية، والنص الكامل للوثيقة، وهي تحتوي على مقالات مستقاة ومنتقاة من دوريات متخصصة، يتم اختيارها عن طريق إدارة خدمات المعلومات، حيث توضع بها أرقام كودية وتحول إلى قسم الأرشفة الإلكترونية للربط بين الأرقام الكودية بالوثيقة، وتُعد القاعدة الرئيسية لإدارة

(١) المصدر السابق، ص ٣٤.

خدمات المعلومات والأكثر طلباً من قبل الباحثين، وهي أشمل القواعد بالنسبة للأعمال العربية وهي شاملة لجميع العلوم والتخصصات، وبدأ العمل بها عام ١٤٢٣هـ (٢٠٠٣م)، وتحدَّث بصفة مستمرة، ولا توجد إحصائية بعدد تسجيلاتها.

د – قاعدة القائمة الموحدة للدوريات :

تهدف هذه القاعدة إلى مساعدة الباحثين على معرفة ما يتوفر في المملكة من دوريات علمية (عربية أو أجنبية)، كما تعمل على الحد من ظاهرة تكرار الاشتراك في الدوريات من قبل الجهات المشاركة وبالتالي توفير الجهد والمال، وتساعد المسئولين عن المكتبات في اتخاذ القرار المناسب للاشتراك في هذه الدوريات، كما تفيد في توفير المعلومات التي تدعم سبل التعاون بين الجهات الوطنية المشاركة فيها في مجال التزويد والتبادل والإهداء، وتشترك في هذه القاعدة حوالي خمس عشرة مؤسسة وطنية عاملة في المجال، ويبلغ عناوين الدوريات المدرجة بالقاعدة حوالي ١٣٤٠٠ عنوان، ويتم تحديثها بإضافة حوالي ٢٥٢٥ عنواناً سنوياً.

هـ – قاعدة معلومات الإحاطة الجارية الإنجليزية :

تهدف هذه القاعدة إلى إتاحة الفرصة للباحثين المتعاملين مع المدينة للتعرف إلى عناوين محتويات المقالات المشروحة في الدوريات التي تشترك فيها المكتبة وتحتوي القاعدة على أكثر من ٣٥٢٠٠٠ مقال تُستقى من حوالي ٤٦٤ دورية، ويتم إضافة ٦٠٠ مقالة أسبوعياً، ويصدر عن القاعدة نشرة أسبوعية تضم أحدث العناوين، ويتم توزيعها على الباحثين

داخل المدينة وخارجها حسب الطلب. ويستخدم في ذلك خدمة البريد الإلكتروني.

و – قاعدة معلومات الإحاطة الجارية العربية :

تهدف هذه القاعدة إلى حصر محتويات الدوريات العربية التي تشترك فيها المدينة وإدخالها على الحاسب الآلي، ويبلغ عدد الدوريات المكشفة حوالي ٨٥ دورية، وتحتوي حالياً على ما يقارب ٥٠٠٠ تسجيلة، ويتم تحديثها أسبوعياً بحوالي ١٥٠ تسجيلة.

ز – قاعدة معلومات القوى العاملة :

نظراً لأهمية التنمية البشرية كأحد الروافد الهامة للتنمية بالمملكة، عمدت المدينة إلى إنشاء وتطوير قاعدة معلومات للقوى العلمية العاملة في المملكة تحتوي على معلومات خاصة بالعمالة في المملكة حسب تخصصاتها تتضمن المعلومات الخاصة بكل متخصص علمي حسب نشاطاته العلمية والبحثية ومكان تواجده، ونوع عمله؛ لتكون هذه المعلومات جاهزة للاسترجاع، وتحتوي القاعدة حالياً على حوالي ٣٠٠٠ تسجيلة، وتعمل الإدارة على تحديث القاعدة بصورة دورية، سواء فيما يتعلق بالمعلومات الواردة فيها، أو بالإضافة إليها.

وإضافة إلى قواعد المعلومات آنفة الذكر، فإن المدينة من خلال الإدارة العامة للمعلومات تضطلع بمسئولية إنشاء وتطوير قواعد معلومات أخرى على الخط المباشر يجري حالياً تطويرها مثل "قاعدة معلومات البحوث

الجارية" ، "قاعدة معلومات مشاريع البحوث"، "قاعدة معلومات مراكز البحث العلمي" ، "قاعدة معلومات المؤسسات العلمية"، "قاعدة معلومات مراكز المعلومات والبحوث". بجانب إنشائها لقواعد خدمات الأقراص المدمجة، والتي يبلغ عددها ٩٦ قاعدة.

ثانياً : قواعد المعلومات الأجنبية :

تشترك المدينة في عدة قواعد معلومات أجنبية تغطى عدداً من مجالات العلوم الطبيعية، والإنسانية والاجتماعية، يتمثل أهمها في القواعد التالية :

أ - CAB Abstracts :

وتغطي هذه القاعدة الموضوعات المتعلقة بالعلوم الحيوية والزراعية من عام ١٩٨٧م حتى عام ٢٠٠٢م، وهي تحتوي على ملخصات للوثائق الواردة فيها، وهي من القواعد التي يُقبل عليها الباحثون.

ب - Dialog databases :

تضم هذه القاعدة ٦٠٠ ملف بحثي، يمكن بحثها بالاتصال المباشر، وهي تغطي العديد من المجالات المعرفية، ولكونها مكلفة، حيث تتم المحاسبة بعدد مرات البحث المباشر، وحجم المعلومات التي يتم استرجاعها (وليست بنظام الاشتراك السنوي)؛ لذلك لا يتم استخدامها إلا في أضيق الحدود، وعندما يتم استنفاذ البحث في جميع القواعد الأخرى، وهي من القواعد التي يشتد عليها الطلب من المستفيدين من خدمات المدينة.

جـ – EBSCO Host databases :

تغطـي هـذه القاعـدة مجـالات الإعـلام، والاتـصال الجماهيـري، وعلـوم الحاسب الآلـي، ويمكن عن طريقها الاتصال بقاعدة ERIC المتخصصة في المجـالات التعليمية والتربوية، وكذلك قاعدة Agricol المتخصصة في العلوم الـزراعية، وهـي مـن أكثر القواعد طلباً وشيوعاً لدى المستفيدين من خدمات المدينة.

د- INIS databases :

وبمـا أن المملكـة عضو فـي وكالة الطاقة النووية الدولية، ومقرها مدينة فيينا، بدولـة النمسا، فـإن من مميزات العضوية إتاحـة الدخـول علـى قاعـدة INIS (نظـام المعلـومات الـنووية الدولـية)، وتـدار بطـريقة الـنظام التعاونـي، بمعنـى أن أعضـاء الـوكالة هـم الـذين يـزودون مقـر الـوكالة الدولـية للطاقـة بالأبحـاث والدراسـات والمـراجع بلغـات مختلفة، ويقوم موظفو الوكالة بعمل ملخـصات للأعمــال باللغــة الإنجليـزية، ثــم إدخالهــا بمـصاحبة البـيانات الببليوجـرافية علـى قاعـدة المعلـومات. وتحـتوي القاعـدة الآن علـى حوالـي مليونـين و ٤٠٠ ألـف وثـيقة تغطـي الاسـتخدام السلمي للطاقـة النـووية. ومـن الملاحظ أن الطلب منخفض على معلومات هذه القاعدة.

هـ- IPA databases :

وهــي قاعــدة متخصــصة فــي علــوم الــصيدلة (الملخــصات الدوائــية العالمـية)، وتغطـي الإنـتاج الفكـري العالمـي للفتـرة مـن ١٩٧٠م عـام إلـى ٢٠٠١م، وتحـتوي علـى البيانات الببليوجرافية للأعمال مع مستخلصات لها. ويستخدمها طلاب كليات الصيدلـة والباحثون في مجال أبحاث الأدوية.

و- LISA databases :

وهـي القاعـدة الـشهرية لعلـوم المكتـبات والمعلـومات وتحـتوي علــى البيانات الببليوجرافية ومستخلصات الأعمال، وتغطي الفترة من عام ١٩٦٩ م حتى عام ٢٠٠٢م. وهي من القواعد التي يشتد الطلب عليها من جميع المنتمين إلى مجال المكتبات والمعلومات من الأكاديميين والمهنيين سواء على مستوى المملكة أو على المستوى الإقليمي العربي.

ز– Psyc INFO databases :

وتغطي هذه القاعدة الموضوعات المتعلقة بعلم النفس، وتحتوي على البيانات الببليوجرافية ومستخلصات الأعمال، وتغطي الفترة من عام ١٩٧٦ م حتى عام ٢٠٠٢م. ونسبة الإفادة منها منخفضة مقارنة بالقواعد الأخرى، حيث تستفيد منها شريحة متخصصة للغاية.

ح – Science Direct databases :

وهــي مــن أكبــر القــواعد المقتــناة بالمديــنة، وتحــتوي علــى حوالــي ٦٢٠,٠٠٠ وثيقة بالنص الكامل، ويغطي اشتراكها السنوات الأربع الأخيرة فقط (١٩٩٩- ٢٠٠٣م). وهي من أكبر القواعد التي تغطي العلوم التقنية والطــب، والــزراعة، وعلــوم الهندســة، والكيمــياء، والطاقــة، والبيــئة، والرياضيات، والفيزياء، والعلوم الإدارية، والمحاسبة وغيرها، وهي من قـواعد الاتـصال المباشـر. وتُعـد مـن أكثـر القـواعد اسـتخداماً مـن قـبل المستفيدين، ويكثر الطلب عليها بشكل ملحوظ.

ثالثاً : قواعد معلومات النص الكامل على أقراص مدمجة:

أ – قاعدة معلومات الهندسة الكهربائية والإلكترونية IEEE :

تغطـي هـذه القاعـدة المجـلات التــي يعـدها المعهـد الأمريكـي للهندسـة الكهربائية والإلكترونية والتـي تبلغ ٨٧ مجلة، منذ عام ١٩٨٩ وحتى الآن. وتغطـــي التخصــصات التالــية: الهندســة الكهــربائية، والإلكتـــرونيات، والاتصالات، والحاسبات الآلية، ونظم المعلومات.

ويلـغ عدد الأقراص المدمجـة المقتناة ١٥٠ قرصـاً مدمجاً ويتم تحديثها شـهرياً، وقـد بـدأت المديـنة الآن فـي إجـراءات الـتعاقد مـع الـشركة المنـتجة للاشتراك في مخرجات الخط المباشر لهذه القاعدة، حيث تبين شدة الطلب علـى هـذه القاعـدة ولتـسهيل مهمـة الباحثـين فـي الحـصول علـى النـصوص الكاملة بصورة أسرع.

ب – قاعدة الدوريات العلمية من Gale Group :

وهـي قاعدة تغطـي مختلف الموضوعات العلمية، وتحتوي على مقالات مـن حوالـي ٥٠٠٠ دوريـة علمـية، تنـشر على مستوى العالم، ويتم الاشتراك فـيها بعـدد مـن الـدوريات يـبلغ ٥٠٠ دوريـة، قابلـة للاسـتبدال حـسب حاجـة العميل (المشترك) وقد تم الاشتراك بها في النصف الثاني من التسعينات من القرن العشرين، ويبلغ عدد الأقراص المدمجة ٢٦٥ قرصاً، ويجرى تحديثها شهرياً.

جـ– قاعدة المعلومات الإدارية :

توفـر هـذه القاعـدة معلـومات ببليوجـرافية بالإضـافة إلـى الـنص الكامـل للمقـالات التــي تنتـشر فـي مخـتلف أنحـاء العـالم لأكثـر مـن ٥٠٠٠ دوريـة

متخصصة في : إدارة الأعمال، والمحاسبة، والموارد البشرية، والاقتصاد، والعلوم الإدارية، وشئون الموظفين، والقانون، والنظم الضرائبية، والتأمين، وإدارة المعلومات، ونظم المعلومات الإدارية... وغيرها. وتغطي الفترة من عام ١٩٨٧م - وحتى عام ٢٠٠٣م. ويتم التحديث شهرياً ، ويبلغ عدد الأقراص ٦٣٨ قرصاً.

د- قاعدة المعلومات الطبية :

تشمل هذه القاعدة الدوريات العلمية في مجال العلوم الطبية التي تعدها مؤسسة UMI، ويبلغ عدد الدوريات المغطاة ٣٠٠ دورية، وتغطي الدوريات منذ عام ١٩٩٤م وحتى تاريخه، ويتم التحديث شهرياً، حيث يبلغ عدد الأقراص المدمجة ٢٠٠ قرص.

يقوم القسم بتقديم خدماته للمستفيدين من خلال الخطوات الإجرائية التالية :

١- يتم تلقي طلبات المستفيدين بقسم الاستقبال الذي يقوم بتصنيف الطلبات حسب رغبات المستفيدين، والتي تتلخص في :

أ - الحصول على معلومات ببليوجرافية عن مصادر المعلومات (وطنية).

ب - الحصول على معلومات ببليوجرافية عن مصادر المعلومات (أجنبية).

جـ - الحصول على النصوص الكاملة للوثائق (وهي تمثل أغلبية

الطلبات التي ترد إلى المدينة).

٢- يقوم قسم الاستقبال بإعطاء المستفيدين (نموذج استقصاء معلومات)، حيث يقوم المستفيد بتعبئته، ويحتوي النموذج على بيانات أساسية (شخصية) عن المستفيد بجانب بيانات حول الخدمة التي يطلبها. حيث يحتوي النموذج على: اسم المستفيد، وبياناته (المؤهل الدراسي، والعمل، ومكان العمل، والمدينة، والهواتف، وخدمة البريد، والبريد الإلكتروني، والتخصص، واللغة المطلوبة، والموضوع، والكلمات المفتاحية، والتخصص المطلوب، وكيفية استلام نتائج البحث [استلام شخصي، بريد عادي، بريد إلكتروني، فاكس... إلخ]) (انظر الملحق رقم ٨).

٣ - بعد الانتهاء من ملء النموذج ومراجعته عن طريق الموظف المسئول، تبدأ الاستجابة لخدمة الباحث في إطار الإجراءات التالية :

أ - تحول طلبات الباحثين إلى الموظفين المختصين حسب طبيعة المعلومات المطلوبة:

- إذا كان المطلوب معلومات ببليوجرافية باللغة العربية، تحول إلى الموظف المختص بالمصادر العربية.
- إذا كان المطلوب معلومات ببليوجرافية باللغة الأجنبية، تحول إلى الموظف المختص بالمصادر الأجنبية.
- إذا كان المطلوب النص الكامل للوثائق تحال كمرحلة أولى إلى الموظف المختص (بالمصادر العربية أو الأجنبية)،

لتجهيز البيانات الببليوجرافية توطئة لإرسالها إلى "إدارة إيصال الوثائق".

- تسلم نتائج البحث للمستفيد في صورة قائمة ببليوجرافية (قد تحتوي على مستخلصات حسب طبيعة المادة العلمية وتوافرها).
- في حالة ما إذا كان المستفيد يريد الحصول على النصوص الكاملة للوثائق، يرفق (نموذج طلب وثائق) (انظر الملحق رقم ٩) مع نتائج البحث، ويسلم للمستفيد ليقوم المستفيد بتعبئته وتسليمه إلى إدارة "إيصال الوثائق"، لتبدأ المرحلة الثانية من الخدمة (التي سترد تفاصيلها عند التعرض لدراسة خدمات قسم إيصال الوثائق).

يقوم أحد الموظفين المختصين بإدارة خدمات المعلومات، بتعبئة استمارة (بيانات طلب البحوث)، استناداً إلى الطلبات التي يقدمها المستفيدون إلى قسم الاتصال المباشر (نماذج استقصاء المعلومات)، وتتضمن استمارة (بيانات طلب البحوث) اسم المستفيد، وبياناته الشخصية، وملخصاً لطلبه، واسم الموظف أو الموظفين الذين قاموا بخدمته. حيث تستخدم هذه الاستمارة للأغراض الإدارية والإحصائية (تقارير، متابعة إجراءات، شكاوى وغيرها).

وبهذه الخطوات السابقة الذكر تنتهي حدود الخدمات المقدمة من قسم الاتصال المباشر، وتبدأ خدمات قسم إيصال الوثائق.

والجدير بالذكر أن عدد الطلبات المستلمة بقسم الاتصال المباشر منذ إنشاء المدينة تبلغ :

- عدد الطلبات المستلمة ٤٠٠٤ طلباً
- عدد الطلبات المرفوضة ٥٨٦ طلباً (النسبة ١٤,٦% من الإجمالي)
- عدد الطلبات المنتهية ٣٤١٨ طلباً

١ – ٢ خدمات قسم إيصال الوثائق :

تُعرف خدمة إيصال الوثائق في أنظمة استرجاع المعلومات، بأنها التزويد بالوثائق المنشورة وغير المنشورة، المطبوعة، أو المصورة تصويراً مصغراً نظير تكاليفها [١].

قد يختار المستفيد من خدمات المعلومات بالمدينة عناوين بعض الوثائق المدرجة في القوائم الببليوجرافية التي يحصل عليها من قسم البحث على الخط المباشر، ويرغب في الحصول على نسخ منها، لذلك أنشئ قسم إيصال الوثائق لمساندة العملية الخدمية وتحقيق رغبات الباحثين والعلماء وغيرهم من فئات المستفيدين، وذلك من خلال توفير الوثائق العلمية (بنصوصها الكاملة) من مصادر داخلية (الوثائق المحملة على قواعد المعلومات الوطنية)، أو مصادر خارجية من خلال (قواعد المعلومات الأجنبية للنصوص الكاملة، أو قواعد المعلومات المحملة على أقراص

---

(١) Harrod's Librarians Glossary, p. ٢٣٥.

مدمجة) [وقد تم ذكر عناوين وتوصيف لهذه القواعد والمصادر البحثية في الجزئية السابقة المتعلقة بقسم الاتصال المباشر] ويذكر منها : Science direct, IPAC, Gal Group, Silver plater, IEEE وغيرها.

وعادة ما يتم استرجاع المعلومات من مصادرها في أشكال متعددة وأحد أهم هذه الأشكال هو استرجاع "النصوص الكاملة" في شكل (كتب ، مقالات، دوريات، تقارير وغيرها)، ويلزم لذلك أن يتم الاسترجاع عن طريق الكلمات الدالة (المفتاحية) التي تعبر عن النص المراد استرجاعه ونتيجة لذلك يتم تزويد المستفيد إما بالنص الكامل أو بأجزاء من النص المطلوب حسب رغبة المستفيد، ويتم تسليم نتائج البحث بعدة أشكال منها: الشكل المطبوع، أو الشكل الإلكتروني عن طريق الخط المباشر، أو الفاكس، وغيرها من سبل إيصال الوثائق[١].

وفي هذا الصدد يقوم القسم باستلام طلبات المستفيدين وتسليمهم نسخ الوثائق المطلوبة، ولتلبية رغبات المستفيدين للحصول على النصوص الكاملة للوثائق، يستعين القسم بالقواعد المتاحة بالمدينة (المحلية والأجنبية)، وفي حالة عدم توافرها، يتم البحث من خلال خدمة الإنترنت في المواقع الوطنية مثل :

---

(١) International Encyclopedia of Information and Library Science (١٩٩٨). Ed. John Feather and Paul Sturges.- London, New York: Routledge, ١٩٩٨, p.٢٤٢-٢٤٣.

- مواقع مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مواقع مركز الملك فيصل للبحوث.
- مواقع مكتبة جامعة الملك سعود.

بجانب البحث في المواقع العالمية مثل :

- جوجل Google.
- ياهو Yahoo.
- هوت بوت Hot Pot.
- بوب ميد Pob med.

ويتم إرشاد الباحثين للاتصال بأماكن تواجد الوثائق، في حالة عدم تمكن القسم من الحصول على الوثائق المطلوبة من خلال قنواته الاتصالية، وبناء على أحدث التقارير التي صدرت حول هذه الخدمة، فقد تم تزويد المستفيدين بأكثر من ٢٢٠,٠٠٠ وثيقة عن طريق خدمات المدينة خلال عام ٢٠٠٣م.

وتتلخص الخطوات التي تتم بها هذه الخدمة فيما يلي :

١- يقوم القسم بتسلم الطلبات الواردة من قسم الاتصال المباشر أو من المستفيدين مباشرة (نموذج طلب الوثائق).

٢- تتم مراجعة الطلبات عن طريق الموظف المسئول: للتأكد من صحة البيانات، ومطابقة عنوان الوثيقة مع رقم استرجاعها.

٣ - يتم تحديد مصدر الحصول على الوثيقة، ثم يسجل الطلب، وتحول

إلى الموظف المختص بالحصول على الوثيقة سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية.

٤- تسلم الوثائق الواردة من المصادر الداخلية إلى المستفيد في اليوم نفسه قبل نهاية الدوام، إلا إذا كان هناك ضغط عمل فيتم تسليمها في وقت لاحق، وفي هذا الصدد يتم تحديد موعد للمستفيد لاستلام الوثيقة / الوثائق، كما يتم تحديد كيفية الاستلام سواء بالحضور الشخصي، أو البريد العادي، أو البريد الإلكتروني، أو الفاكس، على ألا تزيد المدة عن عشرة أيام. والجدير بالذكر أن إرسال الوثائق بالفاكس يتم في أضيق الحدود، وذلك بعد موافقة المدير المسئول؛ نظراً للتكلفة العالية التي تتطلبها هذه الخدمة.

٥- تسلم الوثائق المطلوبة من المصادر الخارجية خلال أسبوعين كحد أقصى من تاريخ تقديم الطلب.

٦- بعد وصول الوثائق، يقوم القسم بفرزها وتسجيلها ووضعها في ملف المستفيد، تمهيداً لتسليمها.

٧- يقوم القسم بإنشاء ملف للمستفيد في حالة عدم وجود ملف لـه.

٨ -في حالة عدم وصول الوثائق، يقوم القسم بالتأكد من سبب عدم استلام المستفيد للوثائق وذلك بالاتصال بالمستفيد عن طريق الهاتف، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني.

٩ - يمكن للجهات الحكومية (الجامعات) إرسال مندوب مزود بخطاب رسمي من قبلهم لاستلام الوثائق.

١٠- يمكن للمستفيدات الإناث إرسال من ينوب عنهن لاستلام الوثائق، ويتم التفويض عن طريق الاتصال بالإدارة، ويمكن بضمان أحد موظفي الإدارة.

وهناك عدة معايير تضعها إدارة خدمات المعلومات لتقديم "خدمات النصوص الكاملة"، وهي بمثابة لائحة داخلية لقسم إيصال الوثائق، وإن لم تأخذ شكل اللائحة المقننة، إلا أنها يؤخذ بها عند تقديم الخدمة، وهي تتلخص فيما يلي :

١ - تقدم هذه الخدمة مجاناً، لجميع المستفيدين بشرائحهم العمرية كافة، والعلمية، والوظيفية... إلخ.

٢ - يستجاب لطلبات المستفيدين مهما بلغ عدد الوثائق المطلوب الحصول عليها كنص كامل، ولا يتم إلغاء أي وثيقة من الطلب الذي يقدمه الباحث، إلا في حالة عدم استيفائه للمعلومات اللازمة للحصول على الوثيقة، أو كيفية إرسالها.

٣ - في حالة طلب نصوص كاملة، من المكتبة البريطانية BL، أو UMI، فطلبها يتم خلال الفصل الدراسي فقط، بمعنى أنه يتم تحديد عدد الوثائق المطلوبة برقم معين لكل فئة من المستفيدين، يمكن الحصول عليه في الفصل الدراسي الواحد، وهو يتراوح ما بين ١٠ إلى ١٥

وثيقة للمستفيد حسب شريحته. ويعمل بهذا المعيار نظراً لارتفاع تكلفة الحصول على الوثائق كاملة النص من هاتين المؤسستين.

٤ - يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين في يوم تقديم الطلب نفسه وقبل انتهاء ساعات الدوام، ولا تزيد مدة إرسال الوثائق مهما كانت وسيلة الإرسال (بريد عادي، إلكتروني) عن عشرة أيام.

٥ - يقتصر استخدام تقنية الفاكس FAX، كوسيلة لإرسال الوثائق، على الطلبات المعتمدة من مدير الإدارة، وهي تقدم في الحالات الخاصة الاستثنائية نظراً لتكلفتها المرتفعة.

وهناك بعض المشاكل التي تعوق تقديم هذه الخدمة بصورتها الجيدة التي قام الباحث برصدها سواء عن طريق استطلاع رأي المستفيدين من الخدمة أو القائمين عليها، وتتلخص هذه المشاكل في ما يلي :

بالنسبة للمستفيدين :

١ - عدم تمكن بعضهم من فهم، ومن ثم تعبئة الاستمارات الخاصة بالحصول على الخدمة، والذي ينتج عنه إما عدم ملء الاستمارة بالطريقة الصحيحة، أو الانتظار لفترة ليست بالقصيرة للحصول على معاونة الموظف المختص لمساعدته في ملء الاستمارة، الذي يكون غالباً مستغرقاً في عمله، ولا يوجد لديه الوقت الكافي لمعاونته.

٢ - ينتج عن ذلك إما تأخر الحصول على الخدمة، أو عدم تقديمها نهائياً لرفض الطلب بعد تقديمه لعدم استيفاء الاستمارة لكامل بياناتها.

٣ - قلة عدد الموظفين المنوط بهم تقديم الخدمة، بالمقارنة مع عدد المستفيدين. وخاصة في أوقات معينة من السنة (خلال فترة اقتراب موعد الاختبارات، وتقديم البحوث الدراسية والأكاديمية).

٤-في حالة عدم وجود النص الكامل للوثيقة بالمدينة، أو عدم استطاعة المدينة الحصول عليها من مصادر خارجية، يواجه المستفيد صعوبات في الحصول على النص الكامل للوثيقة المطلوبة سواء بسبب التكلفة المالية، أو بعدم معرفته بإجراءات الاتصال بالجهات التي تمتلك الوثيقة.

٥- فئة المستفيدات من الخدمة يواجهن صعوبة الاتصال المباشر بالإدارة للحصول على الخدمة، وغالباً ما يفوضن من ينوب عنهن للحصول عليها؛ مما يؤدي إلى عدم حصولهن على ما يردن بدقة، ويستدعي ذلك إعادة الطلب مرة أو مرات أخرى للحصول على متطلباتهن البحثية.

بالنسبة للقائمين على الخدمة :

١- بعض المستفيدين يطلبون الخدمة، ويودون الحصول عليها عن طريق البريد الإلكتروني مما يسبب بعض العقبات، إذا كان حجم المعلومات المطلوبة كبيراً مما يعوق استعجال "ملفات المعلومات"

في البريد الإلكتروني للمستفيد الذي تكون سعته في الغالب صغيرة فلا تستقبل الرسالة الإلكترونية كاملة، وخاصة إذا كانت تحتوي بجانب النصوص على مصورات Image.

٢- عدم ملء الاستمارات بطريقة صحيحة، وكتابة معلومات خاطئة تتعلق بعنوان المستفيد وكيفية الاتصال به (أرقام، هواتف، عناوين بريدية عادية، عناوين بريدية إلكترونية... إلخ).

٣- عدم استلام نتائج الخدمة بعد تجهيزها بالرغم من محاولات الإدارة المستمرة للاتصال بالمستفيدين للحضور لاستلام نتائج البحوث التي يطلبونها (الحضور الشخصي)؛ مما يشكل عبئاً كبيراً على الإدارة، من حيث الاحتفاظ بهذه الطلبات، لكثرتها وكيفية التصرف فيها.

٤- عدم وجود نظام آلي للطلبات، بدلاً من نظام التسجيل اليدوي المستخدم حالياً، وهو الأمر الذي يعيق عملية مراجعة الطلبات وتصنيفها. حيث تستغرق عملية متابعة الطلبات وكتابة تقارير عنها وقتاً طويلاً ويؤخر إصدار التقارير الدورية والإحصائية حول الخدمات المقدمة.

والجدير بالذكر أن عدد الطلبات المستلمة بقسم إيصال الوثائق بلغت :

- عدد الطلبات المستلمة: ٤٢٢ طلبًا.
- عدد الوثائق المطلوبة: ٢٤٠٠٥ وثائق (زيادة عدد الوثائق نتيجة لأن كل طلب يتضمن طلب

الحصول على أكثر من وثيقة).

- عدد الطلبات المرفوضة: صفر.
- عدد الوثائق المرفوضة: ٣ وثائق (الوثائق التي رفضت من قبل المستفيدين).
- عدد الوثائق المسلمة: ٢٤٠٠٢ وثيقة.

٣-١ خدمات قسم المكتبة :

تعمل كل مؤسسة حديثة، وخاصة المؤسسات العاملة في مجال العلوم والتقنية، على توفير مكتبة متطورة تدعم أنشطتها، وإجراءاتها الفنية والإدارية، وتزود المستفيدين منها باحتياجاتهم المعلوماتية التي تساعدهم على أداء أعمالهم؛ لذا أنشئت مكتبة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية؛ لتساعد جهود المستفيدين منها سواء أكانوا من المنتمين أو المتعاملين معها من الباحثين والعلماء والدارسين وغيرهم على المستوى الوطني أو الإقليمي في الحصول على المعلومات المتخصصة في مجال كل منهم.

وتعد مكتبة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، الجهة المسئولة عن توفير أوعية المعلومات من المطبوعات والتقارير والوثائق، والأفلام، والشرائح والدوريات والمجلات العلمية والتقنية، بجانب أوعية المعلومات المستحدثة كالأقراص المدمجة، كما تقوم المكتبة بدور فعّال في مجال المساهمة والمشاركة في برامج التعاون مع المكتبات الوطنية بما يؤدي إلى تطوير خدماتها ورفع مستوى أدائها.

وتساعد المكتبة المستفيدين في الحصول على المعلومات من خلال

توفير مصادر المعلومات، وخدمات الإعارة، أو طلب الوثائق من مكتبات أخرى (الإعارة بين المكتبات)، وخدمة الإحاطة الجارية وتزويد المستفيدين بنسخ من الدراسات والبحوث التي تنتجها المدينة وتعتمد المكتبة في تقديم خدماتها على مقتنياتها، وعلى قواعد المعلومات المحلية بالمدينة، وتؤدي خدماتها مباشرة إلى المستفيدين المترددين على المكتبة أو من خلال شبكة المعلومات الوطنية السعودية أو شبكات الخليج للاتصالات.

وتتمثل مصادر المعلومات المقتناة بمكتبة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في سبعة مصادر، وهي :

١ – الكتب :

يتم تزويد المكتبة بالكتب عن طريق الشراء أو الإهداء، ويتم الشراء عادة من معارض الكتب التي تقام داخل المملكة أو خارجها، بجانب الاتصال بالناشرين المحليين والإقليميين والعالميين، أما عمليات الإهداء فتتم عن طريق الأفراد، أو المؤسسات العلمية والأكاديمية المثيلة في الداخل والخارج من خلال برامج واتفاقيات تبادل مشترك بين المدينة وهذه المؤسسات.

ويبلغ عدد عناوين الكتب في المكتبة ٢٩٢٩٠ عنواناً، منها ١٤٥٠٠ عنوان باللغة الإنجليزية، و ١٤٧٩٠ عنواناً باللغة العربية.

٢ – الدوريات :

تشترك المكتبة في هذا على عدد كبير من الدوريات تبلغ ٤٢٩ دورية، منها ٣٣٩ إنجليزية، و٩٠ دورية عربية، تبلغ أعدادها حوالي ١٠٧٥١ عدداً.

٣ – التقارير :

تصل أعداد التقارير بالمكتبة إلى حوالي ٢٧٥٠ تقريراً، تحصل عليها المكتبة سواء عن طريق الإهداء من الجهات الحكومية الرسمية، أو التقارير المنتجة عن طريق الإدارات المتخصصة بالمدينة.

٤ – الأطروحات :

يحتوي قسم الأطروحات بالمكتبة على ١٦٠٠ أطروحة، ما بين ماجستير، ودكتوراة، وتغطي المعارف المختلفة ويتم تنمية هذه المجموعة عن طريق الإهداء المباشر من الباحث أو من الجهة الأكاديمية أو البحثية التي يتبعها.

٥ – المصغرات الفيلمية :

يوجد بالمكتبة حوالي ٥٠٦٥٨٠ شريحة فيلمية أصدرتها الوكالة الدولية للطاقة الذرية، وقد توقف تزويد هذه المجموعة؛ نظراً لأن إصدارات الوكالة تحول إلى الشكل الرقمي (الأقراص المدمجة).

٦ – الأقراص المدمجة :

تقتني المكتبة ٣٤٩ قرصاً مدمجاً يحتوي على معلومات في مختلف المجالات العلمية، تحصل عليها عن طريق الشراء أو من منتجات المدينة، وتسعى المكتبة لزيادة مقتنياتها من الأقراص المدمجة؛ لتكوين مجموعات من الأوعية الرقمية تكون نواة لقواعد معلومات إلكترونية معتمدة على الأقراص المدمجة.

٧ – نشرات الإحاطة الجارية :

تقـوم المكتـبة بإنـتاج نـشرات للإحاطـة الجاريـة لتعزيـز خـدماتها المعلوماتية، وقد بلغ عدد العناوين التي تحويها هذه النشرات ٣٥٢٥٢٦ عنواناً، وتتزايد بصورة مطردة، وتركز المكتبة على تطوير قاعدة الإحاطة الجارية حيث تعتمد عليها في تقديم خدماتها المعلوماتية.

وبجانب هذه الأوعية تقتني المكتبة أعداداً من المواد السمعية البصرية مثل الأشرطة السمعية، وأشرطة الفيديو، إلا أنها قليلة العدد، ولا يتم ذكرها في تقارير المكتبة ، ولا يتم التركيز على تزويدها مما يؤكد عدم اهتمام المسئولين بتنمية هذا النوع من المقتنيات.

خدمات المكتبة :

تقدم المكتبة للمستفيدين منها العديد من الخدمات، التي يمكن استعراضها فيما يلي:

١ – خدمات الإعارة :

من الملاحظ أنه لا توجد خدمات إعارة خارجية بالمكتبة إلا في حالات خاصة واستثنائية وبموافقة خطية من مدير المكتبة، ويستعاض عنها بخدمة التصوير والاستنساخ للأوعية التي يرغب المستفيدون في الحصول عليها، والجدير بالذكر أن خدمة تصوير الوثائق تقدم مجاناً للمستفيدين.

وهنا يجب أن يثار التساؤل الآتي: لماذا لا يتم تقديم خدمة إعارة لرواد المكتبة خاصة أن مكتبة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية ليست هي المكتبة الوطنية للمملكة، فلماذا لا تقدم بها خدمة الإعارة؟، كما أنها تمتلك الإمكانات لزيادة عدد نسخ مقتنياتها لتقديم الخدمة للمستفيدين.

٢ – الإحاطة الجارية :

تشير المراجع إلى أن هذه الخدمة توفر للمستفيدين فرص الاطلاع بصورة مستمرة على ما يبذله غيرهم من جهود، وما توصلوا إليه من نتائج في موضوع اختصاصهم واهتمامهم، ويتم تقديم هذه الخدمة بمجرد تقديم الاستفسار لأول مرة، وتجري الإحاطة الجارية على فترات زمنية بمجرد إعادة طرح السؤال أو الطلب مرة أخرى، ويتم ذلك بطريقة تلقائية باستخدام تقنية المعلومات والبحث في قواعد البيانات من خلال الحاسب الآلي، ويتم إخطار المستفيد بالنتائج كل مرة على فترات زمنية محددة حسبما يريدها المستفيد[١].

وتتعدد أشكال الإحاطة الجارية حيث تشتمل على :

١ ـ مستنسخات مقالات الدوريات.

٢ ـ قوائم مقالات الدوريات.

٣ ـ النشرات السريعة.

٤ ـ ملخصات الأعمال.

٥ - قوائم المقتنيات الجديدة.

٦- تمرير الدوريات.

٧- نشرات المعايير وبراءات الاختراع.

٨- النشرات المتضمنة معلومات حول ما سينشر قريباً.

٩- البث الانتقائي للمعلومات.

(١) "Question Box", CISTI News International. Vol.٢, No. ٢, ١٩٩٥, p.٣.

١٠- قصاصات الصحف.

١١- بيانات حول موضوع محدد مطلوب من عدد من المستفيدين.

١٢- التقارير المكتوبة والمحتوية على ملخصات بحثية.

١٣- إيصال الوثائق إلكترونياً وخاصة مقالات الدوريات.

١٤- البحث عن المعلومات وإيصالها إلى المستفيد النهائي في مكان تواجده[١].

وتعد خدمة الإحاطة الجارية إحدى الخدمات الهامة التي تقدمها مكتبة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية وهي تعتمد أساساً على قاعدة معلومات قامت بإنشائها المدينة تتضمن تسجيلات للمقالات المنشورة في الدوريات التي تشترك فيها المدينة، بعد تكشيفها، بحيث يمكن استرجاعها آليًا عند الحاجة إليها. وتزود بصفة دورية بالجديد من المقالات، لمتابعة ما ينشر في الدوريات، وهي تشتمل على مقالات في الأفرع المعرفية كافة، وتتنوع بناء على طبيعة الدوريات التي تشترك فيها المدينة.

ويتم تغذية قاعدة الإحاطة الجارية أسبوعيا بحوالي ٤٥٠ تسجيلة، وتحتوي أيضًا على عناوين للكتب، وبعض النشرات والتقارير العلمية.

ويعتمد تقديم خدمة الإحاطة الجارية على قائمة المشتركين في هذه الخدمة ويبلغ مجموعهم حوالي ١٢٠٠ مستفيد وأغلبهم من حملة المؤهلات العليا (الماجستير - الدكتوراة).

---

(١) Krekznan, Karen (٢٠٠١). Estabhshing an Information Center: Apractical Guide.- London: Bowker, Saur, ٢٠٠١, p.٨٠.

أما المشاركون من المؤسسات فيمثلهم الجامعات السعودية والمراكز البحثية من داخل المملكة وخارجها.

وتقوم المكتبة بإرسال نشرات الإحاطة الجارية بالبريد العادي والإلكتروني للمشاركين كافة من الأفراد والمؤسسات.

كما يمكن تقديم هذه الخدمة بالطلب، عندما يتقدم المستفيد بطلب للحصول على خدمة الإحاطة الجارية (انظر الملحق رقم ١٠) وهي خدمة مجانية تقدم لجميع المتعاملين مع مكتبة المدينة.

٣ – البث الانتقائي للمعلومات :

يعرف البث الانتقائي للمعلومات بأنه شكل من أشكال الإعلام الجاري الذي يهدف إلى تزويد كل مستفيد، بصفة دورية، بحاجاته من المعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتمامه، ويتم ذلك عادة باستخدام نظام استرجاع آلي للمعلومات تستخدم فيه المصطلحات الوصفية والكلمات الدالة على شكل سمات Profiles خاصة بمستفيد واحد أو مجموعة من المستفيدين وتقابل السمات بمصطلحات المواد الجديدة التي دخلت النظام فإذا تطابقت فإن المعلومات عن هذه المواد ترسل إلى المستفيد، وهذه السمات تحفظ في ملفات يطلق عليها أيضاً الإحالة الجارية[١].

وتعد هذه الخدمة أحد أشكال خدمات الإحاطة الجارية التي تقدمها مكتبة المدينة، وهي تقدم بناء على طلب يتقدم به المستفيد على نموذج خاص بهذه الخدمة ليتم تزويده باحتياجاته المعلوماتية من مقالات الدوريات أو الكتب

(١) الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات، ص ٢٠٠٦م.

وغيرها من أوعية المعلومات.

ويمكن إرسال نتيجة البحث لطالب البريد الإلكتروني، ويشترك في هذه الخدمة حالياً أكثر من ٣٠٠ مستفيد، ولا يوجد حد أقصى للتسجيلات التي ترسل للمستفيد، وتقدم هذه الخدمة كغيرها من خدمات المكتبة بدون رسوم.

٤ – خدمة التصوير (الاستنساخ) :

تقدم خدمة التصوير في المكتبة لجميع المستفيدين من المكتبة وروادها، وهي تقدم كخدمة مجانية للباحثين، وبجانب تصوير المطبوعات توجد أيضاً خدمة تصوير المصغرات الفيلمية، إلا أن التصوير يتم بناء على معيار محدد بحيث لا يزيد عدد الصفحات المصورة عن ٣٠% من المادة المطلوب تصويرها. وأكثر المستفيدين طلباً لهذه الخدمة هم طلبة الجامعات. وأكثر الأوعية التي يتم تصويرها تتناول مجال العلوم الهندسية، والحاسب الآلي، والتربية، ويستفيد منها حوالي ٢٠ مستفيداً يومياً، وجميعهم من الرجال.

٥ – خدمة الإنترنت :

إن أول ما يحتاجه المستفيد من المكتبة هو المصادر المتوفرة في مجال اختصاصه؛ لذلك فهو ينطلق ليبحث في فهارسها، وفي هذا الصدد توفر شبكة الإنترنت من خلال الويب Web تسهيلات الوصول إلى عدد كبير من فهارس المكتبات في العالم مثل مكتبة الكونجرس الأمريكية، والمكتبة البريطانية وغيرها، ويذكر أن هناك حوالي أكثر من ألف موقع لفهارس

المكتبات الوطنية والجامعية الشهيرة في العالم(١).

وقد صدر قرار مجلس الوزراء بإنشاء وحدات خدمات الإنترنت بالمؤسسات الحكومية، وخاصة في المؤسسات الأكاديمية والبحثية، وتولت هذه المهمة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية التي بدأت بإدخاله في يناير ١٩٩٩م، وأصبحت خدمة الإنترنت متوفرة لموظفيها داخل المدينة وخارجها عن طريق مزودي الخدمة.

وتعد مكتبة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية أحد مراكز خدمة الإنترنت داخل المدينة، وأصبحت تتاح للمستفيدين من المكتبة.

وتقدم هذه الخدمة من خلال عدة طرفيات، بعضها مخصص للعاملين بالمكتبة وتبلغ حوالي ستة أجهزة، بينما يخصص جهازان للمستفيدين، وأكثر الفئات إقبالاً على هذه الخدمة هم طلبة الجامعات، والباحثون من حملة المؤهلات العليا، وهي خدمة تقدم مجاناً لجميع المستفيدين، ويخصص لكل مستفيد ساعة واحدة يومياً، ويستفيد من هذه الخدمة ما بين ١٠ إلى ١٥ مستفيداً يومياً.

والجدير بالذكر أنه لا توجد خدمة طباعة لنتائج البحث الذي يقوم به المستفيد، (حيث لا توجد طابعات متصلة بأجهزة المستفيدين) إلا أنه في حالة التقدم بطلب للحصول على معلومات واردة على الإنترنت فإنه يمكن التقدم بطلب (نموذج بث انتقائي، أو إحاطة جارية) لتقوم المكتبة بتوفير

(١) Dem. D.P. (١٩٩٤). The Internet Guide for new users. London, McGraw-Hill, ١٩٩٤, p.٤٩.

المادة العلمية المطلوبة.

وتسعى المكتبة إلى تحسين تنظيم هذه الخدمة للباحثين وتطويرها، ويتم عمل إحصاء يومي لمستخدمي الإنترنت وتسجيلهم في استمارة خاصة بذلك تتضمن بيانات عن المستفيد، والاسم، والجهة التي يتبعها، ورقم الهوية، والتاريخ، والوقت المسموح به (انظر الملحق رقم ١١).

ويمكن استعراض البيانات الخاصة بالمكتبة إحصائياً كما يلي :

- عدد الكتب المعارة	٤٣٠ كتابًا.
- عدد الإحاطات الجارية باللغة العربية	٦٠٠٨ إحاطة.
- عدد الإحاطات الجارية باللغة الإنجليزية	٣٩٩٣٨٩ (منها ١٨,٦١٨ أدخلت حديثًا).
- عدد المستفيدين	٢٥٠ مستفيدًا (ما بين فرد ومؤسسة).
- عدد الدوريات بالمكتبة	٤٢٩ دورية (منها ٩٠ باللغة العربية، ٣٣٩ باللغة الإنجليزية).
- عدد التسجيلات في القاعدة الموحدة للدوريات	٤١٩٧٧٠ تسجيلة.
- عدد شرائح الميكروفيش	٥٠٦,٥٨٠ شريحة.
- عدد الأقراص المدمجة	٣٤٩ قرصًا مدمجًا.

يتضح مما سبق أن خدمات المعلومات، التي تقدم من خلال إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية تتمثل في تسعة أنواع من الخدمات تم تقديمها في فترات متفاوتة كما يلي :

الخدمة	سنة تقديمها
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية	١٣٩٧هـ
التصوير	١٣٩٨هـ
البحث في قواعد المعلومات الوطنية	١٣٩٨هـ
الحصول على قوائم مطبوعة	١٣٩٨هـ
خدمة إيصال الوثائق	١٣٩٨هـ
الإحاطة الجارية	١٤٠٧هـ
البث الانتقائي للمعلومات	١٤٠٧هـ
خدمة النصوص الكاملة	١٤١٨هـ
خدمة الإنترنت	١٤١٩هـ

وقد لاحظ الباحث أنه بالرغم من عدم توافر خدمة الترجمة العلمية بالمدينة، إلا أن الكثير من المستفيدين يطالبون بها ويرغبون في الحصول عليها.

وتعليقًا على ما ورد في هذا الفصل من معلومات حول الخدمات التي تقدمها إدارة خدمات المعلومات، يرى الباحث، نتيجة لملاحظته المباشرة للإجراءات الخدمية بالإدارة، ومعايشته لهذه الإجراءات أن هناك تداخلاً واضحاً بين أعمال قسم الاتصال المباشر وقسم إيصال الوثائق، حيث تتداخل إجراءات طالب الحصول على المعلومات الببليوجرافية المعلوماتية عن مصادر المعلومات، مع الإجراءات التي تتم للحصول على النصوص الكاملة، فالمستفيد عند اتصاله بالاستقبال يطلب نموذجًا (طلب استقصاء معلومات)، ويقوم بتعبئته ويحصل نتيجة لذلك على قوائم مطبوعة بالأبحاث والوثائق التي يحتاج إليها في عمله، ويقوم بعد ذلك باختيار ما يريده من الوثائق من القائمة التي أعطيت له؛ ليقوم بتعبئة نموذج آخر (طلب وثائق)، ليحصل على الخدمة من قسم إيصال الوثائق. المتعامل مع خدمات هذه الإدارة - لا يستطيع تحديد الجهة التي تقوم بخدمته، ولا يعرف أين سيبدأ الإجراء وأين ينتهي، وأين سيقوم بالمتابعة؟ فهي بالنسبة له إدارة واحدة، وخدمة واحدة، وإحالة المستفيد إلى أكثر من جهة وملئه لعدد من الاستمارات وتعامله مع أكثر من موظف للحصول على الخدمة، يجعل من إجراءات تقديم الخدمة عائقاً أمام المستفيد، وخاصة إذا كانت خبرته غير كافية في التعامل مع إدارة خدمات المعلومات بالمدينة.

كما أن المكتبة تقدم تقريباً الخدمات نفسها، وتعتمد على المصادر ذاتها، ولكن بآلية عمل مختلفة، وإجراءات مختلفة ولا يستطيع في هذه الحالة تمييز الفرق بين الخدمات المقدمة. وقد يلجأ الباحث إلى الاستعانة بخدمات

قسم الاتصال المباشر، وقسم إيصال الوثائق، ثم يلجأ إلى المكتبة؛ ليجد في النهاية أنه حصل على المعلومات نفسها، وهو الأمر الذي يجب أن يعاد النظر فيه من جهة المسئولين عن تخطيط خدمات المعلومات في الإدارة، حتى يتم تلافي هذا التداخل والتكرار في العمل.

الفصل الثالث
اتجاهات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة

- تمهيد.
- فئات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة.
- متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة.
- مصادر تعرف المستفيدين إلى خدمات المدينة.
- طرق حصول المستفيدين على خدمات المدينة.
- الاستعانة بمصادر معلومات خارج المدينة.

تمهيد :

تُعد دراسة المستفيدين عنصراً رئيسياً ومكوناً أساسياً في دراسة نظم المعلومات وخدماتها، فالمستفيد جزء من نظام المعلومات باعتباره منتجاً للمعلومات ومستخدمها في آن واحد، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فهو طرف أصيل في عملية الاتصال العلمي، الأكاديمي، والثقافي... إلخ (١).

ومن هذا المنطلق تحتل دراسات المستفيدين أهمية متزايدة بالنسبة لبحوث ودراسات مجال المكتبات والمعلومات، حيث تركز هذه الدراسات على محاولة التعرف إلى سلوك المستفيدين الفعليين والمحتملين واحتياجاتهم، بغرض الاستجابة لهذه الاحتياجات والتخطيط لتقديم خدمات أفضل في مؤسسات المعلومات بأشكالها(٢).

ويمكن أن يسعى مسح المستفيدين لتحقيق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:

---

(١) غينشا، كلير ومينو، ميشال (١٩٨٧م). مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق: تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٨٧م، ص ٣٤٣.

(٢) أحمد بدر (١٩٨٦م). دراسات المستفيدين بين المكتبات ومراكز المعلومات: مبرراتها وتخطيطها وأساليبها ومشاكلها . ـ مجلة المكتبات والمعلومات . ـ س٦، ع١، ١٩٨٦م، ص ٥- ١٩.

أ - أن يكتشف رغبات القراء وآراءهم فيما يتعلق بالمكتبة، ومن ثم يمكن للمكتبي أن يحدد احتياجات القراء والتي ليس بالضرورة أن تكون الشيء نفسه على الإطلاق.

ب - أن يدرس استخدام القراء للمكتبة.

جـ - أن يحدد مقدرة القراء على عمل الاستخدام الفعال للمكتبة(١).

وبمجرد أن يكتمل المسح أو حتى قبل أن يبدأ فإن على المكتبي أن يقرر ماذا سيفعل بالبيانات التي يتم الحصول عليها، وهو على الأقل سوف يفحص النتائج ويجدولها ويحللها ويستخلصها ويصوغ التوصيات(٢). إلا أننا كثيراً ما نظلم مكتباتنا العربية [في دراساتنا] حينما تتم مقارنتها بالمكتبات الأوربية المتقدمة؛ لأن المقارنة غالباً ما تتم بين المجموعات والعمليات الفنية والخدمات، ويُسقط الجمهور من الحساب، وأي مقارنة عادلة ينبغي أن تقيس هذه العمليات في ضوء حجم الجمهور القارئ وطبيعته واحتياجاته الفعلية(٣).

---

(١) أحمد بدر، محمد فتحي عبدالهادي (٢٠٠١م). المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط ٤ . ـ القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠١م، ص ٢٥٢.

(٢) المرجع السابق، ص ٢٥٤.

(٣) عبدالستار الحلوجي (١٩٨٨م). دراسات في الكتب والمكتبات .- جدة : مكتبة مصباح، ١٩٨٨م، ص ٢٤٣.

بناء عليه أفرد الباحث هذا الفصل لدراسة اتجاهات المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، حيث تم تقسيمها إلى عدة محاور، تتلخص فيما يلي :

١ - فئات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة.

٢ - متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة.

٣ - مصادر التعرف إلى الخدمة.

٤ - طرق الحصول على الخدمة.

٥ - الاستعانة بمصادر خارج المدينة.

والتي يسعى الباحث من خلالها إلى التعرف إلى فئات المستفيدين وخصائصهم، ورغباتهم واحتياجاتهم المعلوماتية، بجانب التعرف إلى آرائهم في الخدمات المقدمة، ومدى رضاهم عنها، ومقترحاتهم فيما يخص تطويرها. وقد جاءت الدراسة كما يلي :

١ – فئات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة :

تم تحديد سبع خصائص للمستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، قام الباحث على ضوئها بتحليل مجتمع المستفيدين من خدمات المدينة، وتتحدد هذه الخصائص فيما يلي :

١ - الجنسية.

٢ - الجنس.

٣ - الفئة العمرية.

٤ - المؤهل الدراسي.

٥ - الوظيفة.

٦ - التخصص.

٧ - اللغة.

وقد أجريت الدراسة على عينة مُختارة من مجتمع المستفيدين بلغ عددها (٢٦٦) مستفيداً، وقد جاءت نتائج الدراسة كما يلي :

١-١ عينة الدراسة مصنفة حسب جنسية المستفيدين :

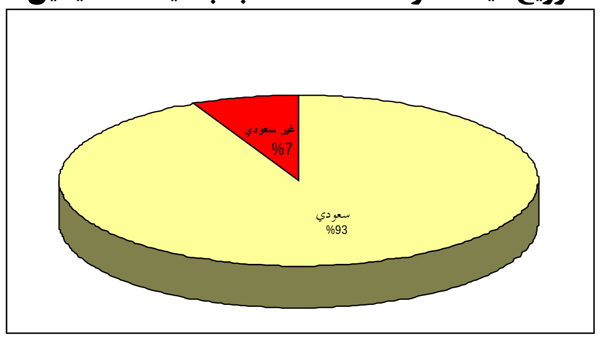
الجدول رقم (٢)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب جنسية المستفيدين

الجنسية	العدد	النسبة
سعودي	٢٤٧	%٩٢,٩
غير سعودي	١٩	%٧,١
الإجمالي	**٢٦٦**	**٪١٠٠**

الشكل رقم (٢)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب جنسية المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (٢)، والشكل البياني المصاحب له رقم (٢)، ما يلي :

بناء على عينة البحث التي يتم تحليلها فقد تألف مجتمع المستفيدين من خدمات مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية من ٢٤٧ سعوديًا، حيث تبلغ نسبتهم (٩٢,٩%) من مجموع المستفيدين، بينما تمثل الجنسيات الأخرى (٧,١%).

ومع أن المدينة تقدم خدماتها المعلوماتية بدون استثناء أو تفرقة لجميع الباحثين بغض النظر عن جنسياتهم، وهذا ما أكده المسئولون عن خدمات المعلومات في المدينة،- وتأكد للباحث من خلال المسح الميداني- إلا أن النتيجة السابقة تؤكد على إقبال الباحثين السعوديين على الإفادة من خدمات المدينة بصورة أكبر من الباحثين من الجنسيات الأخرى.

ويرى الباحث أن تفسير هذه الظاهرة يرجع إلى أن الغالبية العظمى للباحثين في المملكة من السعوديين، حيث إنهم يمثلون فئة الطلاب بمختلف مستوياتهم الدراسية (التعليم العام، التعليم الجامعي، الدراسات العليا)، وفئة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات والمعاهد العليا، والموظفين، والمهنيين، بينما تتشكل فئات الباحثين من المستفيدين غير السعوديين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمعاهد العليا، والمراكز البحثية، وهم وإن كانوا يقومون بإجراء بحوث علمية وأكاديمية في تخصصاتهم لأغراض النشر العلمي والترقي الأكاديمي والوظيفي، إلا أنهم غالباً يقومون

بالإشراف على البحوث وليس إجراءها؛ لذا تُعد النتيجة السابقة التي توصل إليها الباحث من خلال التحليل الإحصائي، متوافقة مع معطيات البيئة البحثية في المملكة.

١ – ٢ عينة الدراسة مصنفة حسب جنس المستفيدين:

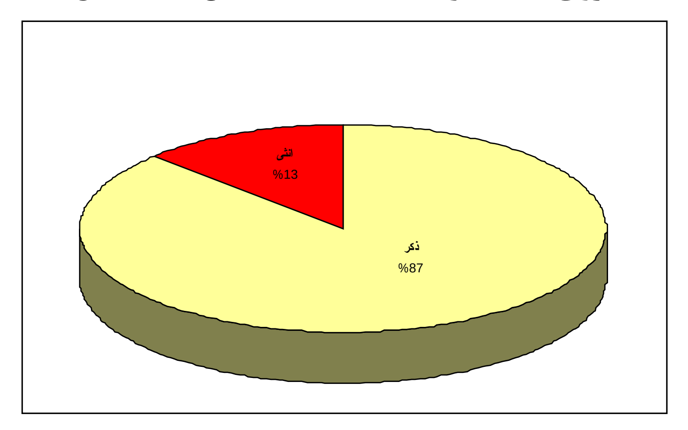
الجدول رقم (٣)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب جنس المستفيدين

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	٢٣٢	٨٧,٢
أنثى	٣٤	١٢,٨
الإجمالي	**٢٦٦**	**٪١٠٠**

الشكل رقم (٣)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب جنس المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٣)، والشكل البياني رقم (٣) ما يلي :

تمثل فئة المستفيدين من الذكور الغالبية العظمى من المترددين على

مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث تبلغ نسبتهم حوالي (٨٧,٢%) من مجموع المستفيدين، بينما تمثل فئة الإناث حوالي (١٢,٨%).

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه العديد من الباحثين في المملكة عند إجرائهم لدراسات مماثلة، حول هذه الظاهرة، وقد ذكر سالم السالم، في بحث له عن "دور مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية في خدمة المعلومات المعنية في العالم الإسلامي" حول جنس الباحثين ظهر من تحليل العنصر المتعلق بجنس الباحثين أن غالبيتهم من الذكور الذين بلغ عدد طلباتهم ١٨٨٤٤ بحثاً، بينما بلغ عدد طلبات الإناث ٢٦٠٩ بحثاً(١).

ومن الواضح أن استخدام المكتبات ومراكز المعلومات، والتردد عليها من قبل الباحثين الذكور، يفوق كثيراً استخدام الباحثات لهذه المؤسسات المعلوماتية، ويرى الباحث أنه بالرغم من الطفرة الكبيرة التي حصلت في المملكة فيما يخص تعليم المرآة، واهتمام الدولة بتعليم الفتيات إيماناً من المسئولين بأهمية "التعليم النسوي"، إلا أن انخراط المرأة في مجال البحث العلمي ما زال في أطواره الأولى، بجانب تأثير العادات والتقاليد في المجتمع السعودي - كبلد عربي إسلامي - والحياء الفطري الذي جُبلت عليه المرأة العربية المسلمة، يحد من اختلاطها بالرجال إلا للضرورة القصوى، وتعتمد في ذلك على محارمها من الرجال (الزوج، الشقيق، الابن... إلخ)؛ لذا فإن الباحث يعتقد أن بعض المستفيدين من الرجال الذين وردت نسبتهم

(١) سالم السالم (٢٠٠٠م). دور مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية في خدمة المعلومات المعنية بالعالم الإسلامي .- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٦، ع١، أبريل - سبتمبر ٢٠٠٠م، ص ٣٣١ - ٣٨١.

في الإحصاءات السابقة يقومون بمراجعة المدينة والحصول على المعلومات نيابة عن الباحثات من أقاربهم، وبالتالي لا تُظهر الإحصاءات أعداد الباحثات اللاتي يفوضن ذويهن في إجراء البحوث نيابة عنهن.

١ – ٣ عينة الدراسة مصنفة حسب الفئات العمرية للمستفيدين :

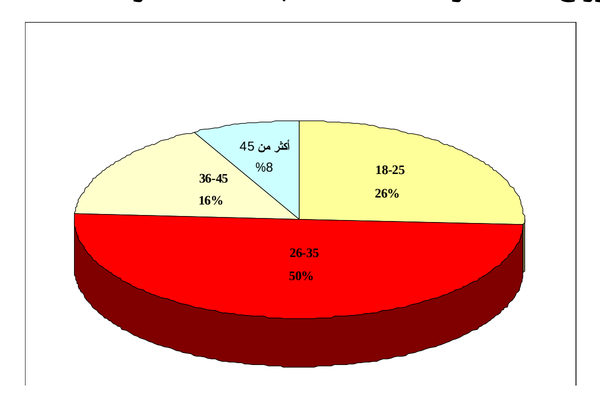
الجدول رقم (٤)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب الفئات العمرية للمستفيدين

العمر	العدد	النسبة
١٨-٢٥ سنة	٦٩	%٢٥,٩
٢٦-٣٥ سنة	١٣٣	%٥٠
٣٦-٤٥ سنة	٤٣	%١٦,٢
أكثر من ٤٥ سنة	٢١	%٧,٩
الإجمالي	**٢٦٦**	**٪١٠٠**

الشكل البياني رقم (٤)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب الفئات العمرية للمستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٤)، والشكل البياني المصاحب له رقم (٤)، ما يلي :

تتصدر الفئة العمرية (٢٦- ٣٥)، فئات الباحثين المتعاملين مع مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بنسبة (٥٠%) من أعداد المستفيدين، تليها الفئة العمرية (١٨-٢٥) بنسبة (٢٥,٩%)، بينما تحتل الشريحة العمرية (٣٦-٤٥) المرتبة الثالثة بنسبة (١٦,٢%) في حين تقع الشريحة (أكثر من ٤٥ عاماً) في المرتبة الأخيرة بنسبة (٧,٩%) من أعداد المستفيدين.

ومن الجلي أن المستفيدين ما بين ثمانية عشر عاماً وخمسة وثلاثين عاماً يشكلون الغالبية العظمى من المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث يمثلان معاً ما نسبته (٧٦%) من مجموع المستفيدين، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق- منطقياً - إلى حد كبير مع معطيات البيئة الأكاديمية والعلمية في العديد من المجتمعات العربية، حيث تمثل هذه الشرائح العمرية (بناء على النظام التعليمي في البلدان العربية) الفترة العمرية لطلاب المراحل الجامعية بمختلف تخصصاتها، وطلاب التعليم العالي، والباحثين في مجال الدراسات العليا في التخصصات كافة، كما أنها ذات الفترة العمرية التي تتوافق وسمات المستفيدين، وطبيعة اهتمامهم بمجال البحث العلمي، سواء لإتمام تكليفات دراسية متعلقة بالمراحل الجامعية الأولى، أو لإجراء بحوث، وأطروحات على مستوى التعليم العالي، والحصول على الدرجات العلمية والإجازات العليا (دبلوم عالٍ، ماجستير، دكتوراة) هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهم

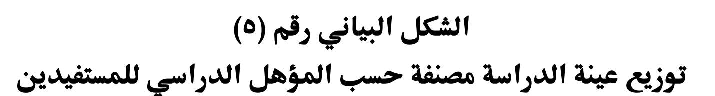
يمثلون الشريحة العمرية الأكثر عدداً وكثافة في مجال التعليم الأكاديمي، والتحصيل العلمي، فالشرائح الأقل (لا ترتقي لمستوى التعليم الأكاديمي العالي والجامعي)، والشرائح الكبرى (تكون – غالباً – قد تعدت السن والمرحلة العمرية المرتبطة بالتعليم بألوانه كافة).

١ – ٤ عينة الدراسة مصنفة حسب المؤهل الدراسي للمستفيدين :

الجدول رقم (٥)

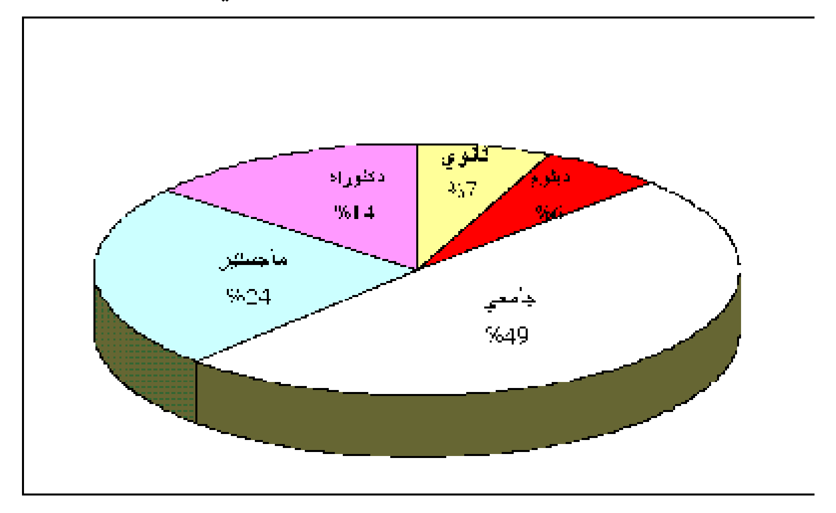
توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب المؤهل الدراسي للمستفيدين

المؤهل	العدد	النسبة
ثانوي	١٨	%٦,٨
دبلوم	١٦	%٦
جامعي	١٣١	%٤٩,٢
ماجستير	٦٣	%٢٣,٧
دكتوراة	٣٨	%١٤,٣
الإجمالي	**٢٦٦**	**٪١٠٠**



الشكل البياني رقم (٥)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب المؤهل الدراسي للمستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٥)، والشكل البياني المصاحب له رقم (٥)، ما يلي :

تتوزع المؤهلات الدراسية للمستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية على خمسة مستويات تبدأ بالشهادة الثانوية العامة، مروراً بدبلوم ما بعد الثانوي، والشهادة الجامعية الأولى، وتنتهي بالحاصلين على درجة الماجستير، والدكتوراة، حيث يتصدر الحاصلون على الشهادة الجامعية الأولى (الليسانس، البكالوريوس) قائمة المستفيدين بنسبة تبلغ (٤٩,٢%) من جملة المستفيدين، يليهم حملة درجة الماجستير بنسبة تبلغ (٢٣,٧%) ثم حملة درجة الدكتوراة بنسبة تبلغ (١٤,٣%)، بينما تقع الفئتان من حملة الثانوية العامة، ودبلوم ما بعد الثانوي في المرتبة الرابعة والخامسة على التوالي، ويعد هذا الترتيب منطقيًا من وجهة نظر

الباحث ويتواءم مع بيئة البحث العلمي الأكاديمي بصفة عامة، والخدمات المعلوماتية البحثية التي تقدمها المدينة بصفة خاصة، كما يتناسب وطبيعة مؤهلات المستفيدين، حيث يُعد طلاب المرحلة الجامعية، وطلاب التعليم العالي من أكثر الفئات عدداً بالنسبة للفئات الأخرى للمستفيدين بجانب أن احتياجاتهم البحثية تكون في أقصى درجاتها في هذه المراحل التعليمية؛ ولذلك فإن هاتين الفئتين تمثلان معاً ما نسبته (٧٣%) من مجموع المستفيدين، ويليهم بشكل منطقي حملة درجة الدكتوراه، وهم عادة يمثلون الفئة الأكاديمية المميزة في المجتمعات حيث إنهم الأداة الفاعلة في تنشيط الحركة العلمية والبحثية في المجتمع، سواء أكانوا مشرفين على البحوث الأكاديمية والعلمية أم قائمين بها، فهم بحق النواة العلمية التي يدور حولها الباحثون في مختلف التخصصات، إلا أن أعداد الحاصلين على هذه الدرجة العلمية الرفيعة، تكون غالباً - من زاوية الكم - أقل عدداً من الفئات الأخرى؛ لذا فالدراسات الإحصائية تظهرهم في مستوى إحصائي أقل من الفئات الأخرى المستفيدة من المراكز البحثية والمعلوماتية العاملة في مجال البحث العلمي.

يرى الباحث فيما يخص خريجي المدارس الثانوية أو التعليم ما فوق الثانوي وأقل من الجامعي، أن انخراطهم في مجال البحث العلمي الجاد، واستعانتهم بالمؤسسات البحثية التي تقدم خدمات عالية المستوى في هذا المجال (مثل مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية) يكون في مستواه الأدنى، حيث إنهم يلجأون - غالباً - إلى أنواع أخرى من المؤسسات

المعلوماتية لإجراء بحوثهم وتكليفاتهم الدراسية، مثل: المكتبات المدرسية، المكتبات العامة التي تعنى بشكل كبير، بمتطلباتهم البحثية، وأغراضهم الدراسية.

١ – ٥ عينة الدراسة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين :

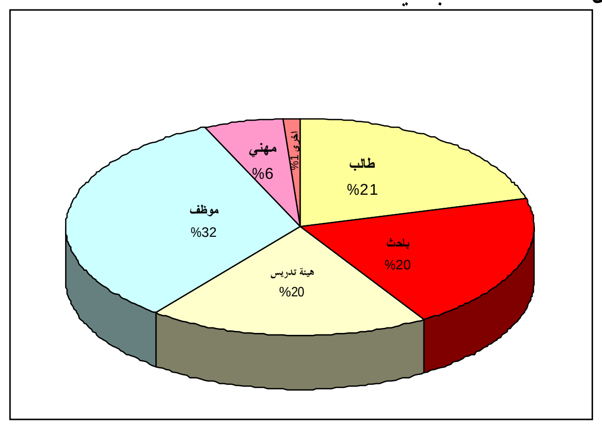
الجدول رقم (٦)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الوظيفة	العدد	النسبة
طالب	٥٥	٢٠,٧
باحث	٥٤	٢٠,٣
هيئة تدريس	٥٢	١٩,٥
موظف	٨٧	٣٢,٧
مهني	١٥	٥,٦
أخرى	٣	١,١
الإجمالي	**٢٦٦**	**٪١٠٠**

الشكل البياني رقم (٦)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



ورد في الملاحظات الختامية في إحدى الدراسات التي أجريت حول خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ما يلي :

أن المستفيد في هذه الدراسة يشمل كل من سبق له التعامل مع المدينة والإفادة من خدماتها دون تحديد "فئة معينة" ذات اهتمامات محددة، كالأطباء والصيادلة أو المهندسين، أو الأساتذة ونحوهم، وفي ظل هذا التعريف الواسع للمستفيد يتسع نطاق الدراسة ويصعب تطبيق نتائجها على نمط محدد من المستفيدين، ولا تقتصر خدمات مدينة الملك عبدالعزيز على أفراد محددين (كمركز المعلومات بوزارة المالية والاقتصاد الوطني مثلاً) ولكنها تخدم عدة فئات متباينة من المستفيدين، لكل فئة اهتماماتها الموضوعية المختلفة؛ ولذا فإن التعرف الدقيق إلى مدى رضا الجمهور عن الخدمات قد يكون فيه شيء من الصعوبة في ظل هذا التباين الملحوظ وتلك البيئة المعقدة الاحتياجات، ولذلك نقترح على الباحثين في المستقبل التركيز

على فئة واحدة من المستفيدين وتقويم مدى رضا تلك الفئة عن الخدمات(١).

وانطلاقاً من هذه الرؤية البحثية، قام الباحث في الدراسة الحالية بتحديد فئات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة، وأوجد العلاقة بين وظيفة المستفيدين واستخدامهم لهذه الخدمات. وقد أسفرت نتائج التحليل عن تصدر فئة "الموظفين" لقائمة المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة في حين كان متوقعاً أن تتصدر القائمة واحدة من الفئات الأخرى (الطلاب، الباحثين، أعضاء هيئة التدريس)، على أساس أن هذه الفئات من المستفيدين من أكثر الشرائح انخراطاً في مجال البحث العلمي، حيث أشارت الإحصاءات المتعلقة بدراسات المستفيدين من المراكز العلمية بالمملكة إلى أن أغلب من استفاد من الخدمات هم الطلاب الجامعيون في إعداد أبحاثهم الجامعية... وأن أغلب الذين استفادوا من الخدمات من المنتمين إلى الجامعات (٢).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة التي توصل إليها خلال بحثه، قد ترجع إلى أحد الأسباب التالية :

١ - التحسن المستمر والتطور المطرد في خدمات المكتبات الأكاديمية (الجامعية) بالمملكة مما يدفع بفئات الطلاب، والباحثين الأكاديميين، وأعضاء هيئة التدريس، إلى الاعتماد على مكتباتهم الجامعية في

---

(١) سالم السالم (١٩٩١م). خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩١م، ص٥٠.

(١) سالم السالم (٢٠٠٠م) .- دور مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية، ص ٣٣١ - ٣٨١.

الحصول على احتياجاتهم البحثية بصورة مطردة ومتزايدة، مما يقلل من اعتمادهم - إلى حد ما - على مكتبات المراكز البحثية والمعلوماتية الأخرى.

٢ - كثرة أعداد الموظفين الذين يقومون بإجراء البحوث نتيجة لسياسة الدولة في تشجيع العاملين بها من الخريجين على الاستمرار في دراساتهم الأكاديمية بغية رفع كفاءتهم العلمية وتطوير أدائهم الوظيفي وحصولهم على درجات علمية عالية، ودعم هذه الدراسات عن طريق مِنح التفرغ العلمي، ووضعها من المعايير الأساسية للترقي الوظيفي.

٣ - قد ترجع الزيادة في نسبة فئة "الموظفين" إلى أن عدداً منهم - من الصعب تحديده بدقة - يقومون بالتردد على المدينة وإجراء البحوث "بالتفويض" أي نيابة عن ذويهم من الطالبات أو الباحثات أو عضوات هيئة التدريس، حيث يسجلون أسماءهم بدلاً عنهن؛ ولذا لا تُظهر الإحصاءات الأعداد الحقيقية لفئة المستفيدات من الطالبات، الباحثات، وعضوات هيئة التدريس، وتظهر في جانب إحصاءات "الموظفون".

١-٦ توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب موضوعات التخصص للمستفيدين :

الجدول رقم (٧)

توزيع عينة الدراسة مصنفة حسب موضوعات التخصص للمستفيدين

تصنيف ديوي العشري	التخصص	العدد	النسبة
٥٤٠	كيمياء	١٧	%٦,٤
٣٨٤	إذاعة و تلفاز	٢	%٠,٨
٥١٦	هندسة	٢٣	%٨,٦
١٥٠	علم نفس	١٨	%٦,٨
٣٥٠	إدارة	٩	%٣,٤
٣٠٢	إعلام وعلاقات عامة	٥	%١,٩
٠٢٠	مكتبات ومعلومات	٢٨	%١٠,٥
٥٩١	علم الحيوان	٨	%٣,٠٠
٥٧٠	أحياء	٢٢	%٨,٣
٣١٠	أساليب كمية	٢	%٠,٨
٣٨٠	تجارة	٦	%٢,٣
٦٣٠	زراعة	٦	%٢,٣
٩٠٠	جغرافيا	٥	%١,٩
٠٠٤	حاسب آلي	١٦	%٦,٠
٦١٠	علوم طبية	٣	%١,١
٧٩٦	تربية بدنية	٤	%١,٥
٤٠٠	لغويات	٣	%١,١
٥٨٠	علم النبات	١	%٠,٤
٩٠٠	تاريخ	٨	%٣,٠٠
٤٢٠	لغة إنجليزية	٥	%١,٩

تصنيف ديوي العشري	التخصص	العدد	النسبة
٣٧١	فني	١	%٠,٤
٦١٢,٣	تغذية	٣	%١,١
٣٨٩	قياس و تقويم	١	%٠,٤
٢١٠	علوم شرعية	٤	%١,٥
٣٧٣	ثانوي	٢	%٠,٨
٥٣٠	فيزياء	٢	%٠,٨
٤٤٠	لغة فرنسية	١	%٠,٤
٣٧٥	مناهج	٤	%١,٥
٣٤٠	قانون	١	%٠,٤
٣٣٠	اقتصاد	٢	%٠,٨
٣٦٣,٢	علوم شرطية	٤	%١,٥
٥٥٠	جيولوجيا	١	%٠,٤
٣٧٠	تربية	٨	%٣,٠
٠٠٠	غير محدد التخصص	٤١	%١٥,٤
الإجمالي		**٢٦٦**	**٪١٠٠**

ملخص تابع للجدول رقم (٧)

التوزيع حسب تصنيف ديوي العشري

الأقسام الرئيسية	العدد	النسبة
المعارف العامة	٨٥	%٣١,٩
الفلسفة وعلم النفس	١٨	%٦,٨
الديانات	٤	%١,٥

العلوم الاجتماعية	٤٧	١٨%
اللغات	٩	٣,٤%
العلوم البحتة	٧٤	٢٧,٩%
العلوم التطبيقية	١٢	٤,٥%
الفنون	٤	١,٥%
التاريخ والجغرافيا	١٣	٤,٩%
الإجمالي	**٢٦٦**	**١٠٠٪**

تظهر الإحصاءات الواردة في الجدول رقم (٧) أن الموضوعات التي حظيت باهتمام المستفيدين بلغت (٣٣) موضوعاً تخصصياً، تنوعت ما بين مجالات العلوم الاجتماعية، والإنسانية، والبحتة والتطبيقية، والعلوم الشرعية. وقد تصدر مجال علوم المكتبات والمعلومات قائمة اهتمامات المستفيدين بنسبة بلغت (١٠,٥%) من مجموع المستفيدين، يليه مجال العلوم الهندسية بنسبة (٨,٦%)، يليهما مجال الأحياء بنسبة (٨,٣%)، ثم علم النفس بنسبة (٦,٨%)، والكيمياء (٦,٤%)، والحاسب الآلي (٦,٠%).

بينما لا تزيد نسب المجالات الموضوعية الأخرى عن (٤%). هذا بجانب وجود

(١٥,٤%) من المستفيدين لم يحددوا تخصصاتهم.

وتقودنا النتيجة السابقة إلى ما يلي :

١ - يمكن ترتيب المجالات الموضوعية حسب أهميتها بالنسبة للمستفيدين كما يلي :

١-١ المكتبات والمعلومات. ١-٢ الهندسة.

١-٣ الأحياء. ١-٤ علم النفس.

١-٥ الكيمياء. ١-٦ الحاسب الآلي.

حيث تشكل في مجموعها (٤٦,٦%) من الاهتمامات الموضوعية للمستفيدين.

٢ - يشير الترتيب السابق إلى أن مجال المكتبات والمعلومات بدأ يحظى بدور هام في مجال البحث العلمي للمملكة، كما يؤكد على مكانة التخصص في منظومة التعليم العالي بالمملكة، والنمو المطرد لإنشاء أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات والمعاهد العليا، وإتاحة الفرصة أمام الباحثين لإجراء الدراسات العليا في هذا المجال.

٣ - إذا تم الربط بين المعطيات الرقمية للجدول رقم (٦)، والإحصاءات التي وردت في الجدول رقم (٧)، نستطيع أن نستنتج أن فئة العاملين المؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات في المملكة تمر بمرحلة تطورية هامة تزداد فيها أعدادهم، وترتفع فيها كفاءتهم، مما سينعكس بدون شك على مستقبل تخصص المكتبات والمعلومات علمياً ومهنياً بالمملكة.

٤ - النمو المطرد لمفاهيم مجتمع المعلومات في البيئة العلمية والأكاديمية والمهنية بالمملكة.

١– ٧ إجادة المستفيدين للغات :

يُعد التعرف إلى اللغة أو اللغات التي يجيدها المستفيدون من المكتبات

ومراكز المعلومات، من المؤشرات الهامة التي يعتمد عليها المكتبيون وأخصائيو المعلومات في التخطيط لأنشطة المكتبة وخدماتها المعلوماتية، حيث تنعكس هذه المعرفة على الإجراءات المتبعة بدءاً من اختيار المقتنيات باللغات التي يجيدها المستفيدون، ونهاية بالمنتج الخدمي النهائي، ومروراً بالأنشطة الأخرى بالمكتبة مثل: مطبوعات المكتبة، ولغة الأنظمة الآلية المستخدمة بها، ودراسات المستفيدين، وبرامج تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة وغيرها من الأنشطة التي تقوم بها المكتبة.

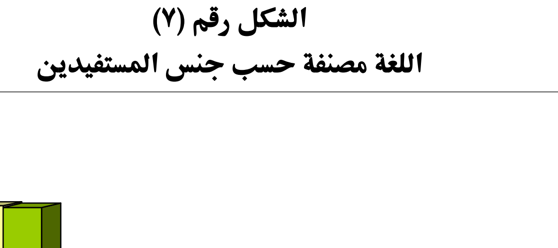
وتوضح مجموعة الجداول التالية ذات الأرقام (٨) و(٩) و (١٠) و (١١) درجة إجادة المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية للغات، مصنفين حسب خصائصهم الأساسية.

١-٧-١ اللغة مصنفة حسب جنس المستفيدين :

الجدول رقم (٨)

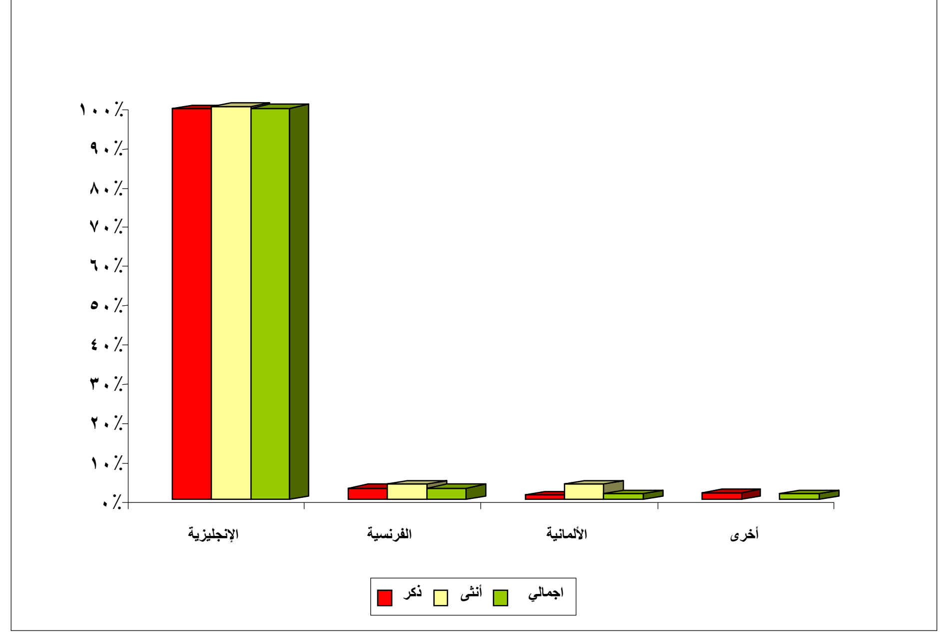
اللغة مصنفة حسب جنس المستفيدين

اللغات التي تجيدها غير العربية		الجنس: ذكر	الجنس: أنثى	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الإنجليزية	العدد	١٧٠	٢٥	١٩٥	٠,١٤٧	١	٠,٧٠١
	النسبة	٩٩,٤٠ %	١٠٠,٠٠ %	%٩٩,٥٠			
الفرنسية	العدد	٥	١	٦	٠,٠٨٨	١	٠,٧٦٦
	النسبة	%٢,٩٠	%٤,٠٠	%٣,٠٠			
الألمانية	العدد	٢	١	٣	١,١٧٢	١	٠,٢٧٩
	النسبة	%١,٢٠	%٤,٠٠	%١,٥٠			
أخرى	العدد	٣		٣	٠,٤٤٣	١	٠,٥٠٦
	النسبة	%١,٧٠		%١,٥٠			



الشكل رقم (٧)

اللغة مصنفة حسب جنس المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (٨) والشكل البياني المصاحب له رقم (٧) ما يلي :

- أن اللغة الإنجليزية هي اللغة الأجنبية الأولى للمستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة، حيث تبلغ نسبة من يجيدونها (٩٩,٥٠%) (٩٩,٤ % من الذكور و١٠٠% من الإناث)، يليها في الترتيب بنسبة متدنية اللغة الفرنسية تبلغ (٣% من مجموع المستفيدين) والألمانية (بنسبة ١,٥%)، بينما تشكل باقي اللغات نسبة (١,٥%) من مجموع المستفيدين.

- يرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى أن تأثير الثقافة الأنجلوفونية (اللغة الإنجليزية) على باقي الثقافات الأخرى (الفرنسية، والألمانية وغيرها)، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب، من أهمها أن نظام التعليم في المملكة يعتمد على تدريس اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية أولى في مراحل التعليم المختلفة (أساسي، وعالٍ)، بجانب وجود العلاقات الاقتصادية، والسياسية، والثقافية الوطيدة بين المملكة والبلاد الناطقة باللغة الإنجليزية منذ زمن بعيد، هذا بجانب أن معظم مصادر المعلومات التقليدية (المطبوعة)، والإلكترونية الأجنبية تنشر باللغة الإنجليزية. مما يجعل من تداول هذه اللغة وانتشارها في مجال البحث العلمي أمرًا بديهيًا في بيئة البحث العلمي، المحلي والإقليمي والعالمي.

١-٧-٢ اللغة مصنفة حسب جنسية المستفيدين :

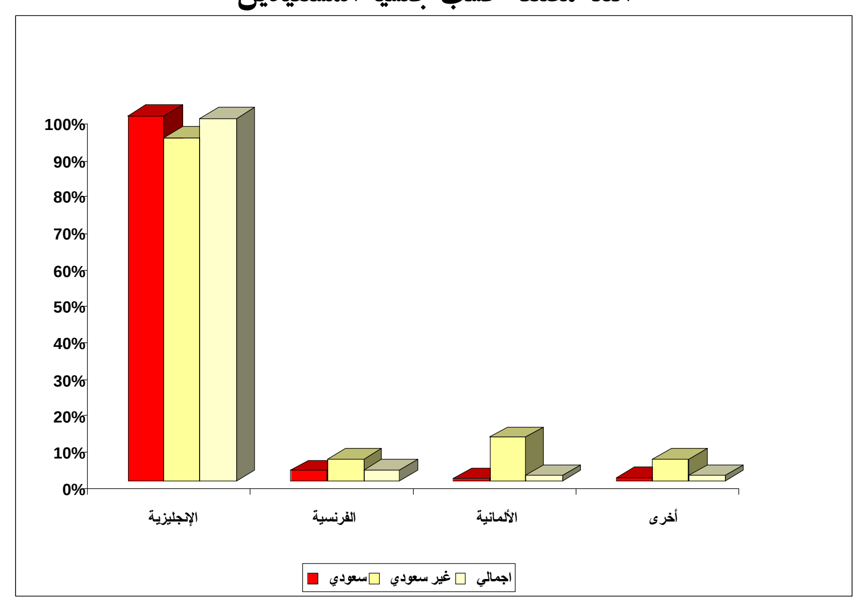
الجدول رقم (٩)
اللغة مصنفة حسب جنسية المستفيدين

اللغات التي تجيدها غير العربية		الجنسية		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		سعودي	غير سعودي				
الإنجليزية	العدد	١٧٩	١٦	١٩٥	١٠,٥٨٣	١	٠,٠٠١
	النسبة	%١٠٠,٠٠	%٩٤,١٠	٩٩,٥٠ %			
الفرنسية	العدد	٥	١	٦	٠,٥٠	١	٠,٤٧٦

	النسبة	%٢,٨٠	%٥,٩٠	%٣,٠٠	٧		
الألمانية	العدد	١	٢	٣	٦,٦١	١	٠,٠١
	النسبة	%٠,٦٠	%١١,٨٠	%١,٥٠	٣		
أخرى	العدد	٢	١	٣	٢,٣٥	١	٠,١٢٥
	النسبة	%١,١٠	%٥,٩٠	%١,٥٠	٨		

الشكل رقم (٨)

اللغة مصنفة حسب جنسية المستفيدين



تشير المعطيات الرقمية في الجدول رقم (٩) والشكل البياني المصاحب لـه رقـم (٨) إلـى أن اللغـة الإنجليـزية هـي اللغـة الأجنبـية الأولـى لفـئة المستفيدين السعوديين (حيث تبلغ نسبتهم ١٠٠%) بينما تبلغ هذه النسبة (٩٤,١%) لفئة المستفيدين غير السعوديين، في حين يختلف الأمر مع اللغات الأخرى حيث نجد أن نسبة من المستفيدين من غير السعوديين يجيدون لغات

أخرى، مثل الألمانية بنسبة (١١,٨% من مجموعهم)، والفرنسية بنسبة (٥,٩% من مجموعهم)، ومثلها في اللغات الأخرى.

ويرى الباحث ان إجادة المستفيدين غير السعوديين للغات الأخرى بنسب أكبر من المستفيدين السعوديين ترجع إلى تعدد الجنسيات العاملة في المجال الأكاديمي، والمهني والبحث العلمي بالمملكة، مما ينعكس على اللغات التي يجيدونها سواء أكان ذلك لأنها "لغتهم الأم" (ألمان، فرنسيون، غيرهم)، أو لأنها اللغة الأجنبية الأولى في نظامهم التعليمي أو بيئاتهم الثقافية المحلية، لذا فإن التعددية اللغوية لدى فئة المستفيدين غير السعوديين تعد أمراً منطقياً لطبيعة خصائص هذه الفئة.

١-٧-٣ اللغة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين :

الجدول رقم (١٠)

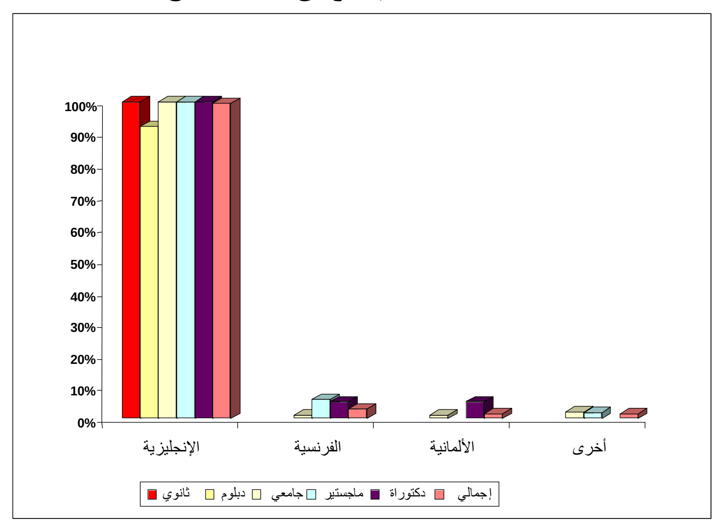
اللغة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

اللغات التي تجيدها غير العربية		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراه				
الإنجليزية	العدد	٧	١٢	٨٩	٥٠	٣٧	١٩٥	١٤,١٤٩	٤	٠,٠٠٧
	النسبة	١٠٠,٠٠%	٩٢,٣٠%	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%	٩٩,٥٠%			
الفرنسية	العدد			١	٣	٢	٦	٣,٩٤٥	٤	٠,٤١٤
	النسبة			١,١٠%	%٦,٠٠	%٥,٤٠	٣,٠٠%			
الألمانية	العدد			١		٢	٣	٤,٥١٢	٤	٠,٣٤١
	النسبة			١,١٠%		%٥,٤٠	١,٥٠%			
أخرى	العدد			٢	١		٣	١,٢٥١	٤	٠,٨٧
	النسبة			٢,٢٠%	%٢,٠٠		١,٥٠%			

الشكل رقم (٩)



اللغة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (١٠)، والشكل البياني رقم (٩) المصاحب له أن اللغة الإنجليزية تتصدر قائمة اللغات الأجنبية بالنسبة للمستفيدين من المدينة، حيث تبلغ نسبة الذين يجيدونها (٩٩,٥%) من مجموع المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم العلمية، تليها اللغات الأخرى بفارق كبير، حيث تبلغ اللغة الفرنسية (٣%)، والألمانية واللغات الأخرى (١,٥%) لكل منها.

وبينما لا تجيد فئات المستفيدين من الحاصلين على المؤهل الثانوي، والدبلوم بعد الثانوي إلا اللغة الإنجليزية، فإن هنالك نسبة من المستفيدين الحاصلين على المؤهلات الأعلى، تجيد اللغات الأخرى. فبالنسبة للغة الفرنسية فإن (١,١%) من فئة الجامعيين، و(٦%) من فئة الحاصلين على الماجستير، و (٥,٤%) من فئة الحاصلين على الدكتوراة يجيدون اللغة الفرنسية. وتقتصر معرفة اللغة الألمانية على فئتي الحاصلين على المؤهل الجامعي (بنسبة ١,١%)، وحملة الدكتوراة (بنسبة ٥,٤%). أما اللغات

الأخرى فهي تقتصر على فئة الجامعيين (٢,٢%)، وحملة الماجستير (٢ %).

١-٧-٤ اللغة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين :

تحقيقاً لأغراض هذه الدراسة لا بد من تعريف الوظائف الواردة لفئات المستفيدين كما يلي :

الطالب: هو الدارس حتى مستوى المرحلة الجامعية.

الباحث: هو من أتم المرحلة الجامعية ويقوم بإجراء الدراسات العليا ومتفرغاً لها.

هيئة التدريس: وتشتمل على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

الموظف : هو الذي يعمل في وظيفة حكومية أو غير حكومية وينتمي إلى مؤسسة، ويتعامل مع المدينة بصفته الوظيفية.

المهني : أصحاب المهن الحرة مثل : الأطباء، والمهندسين، والمحامين، ومن على شاكلتهم.

الجدول رقم (١١)

اللغة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

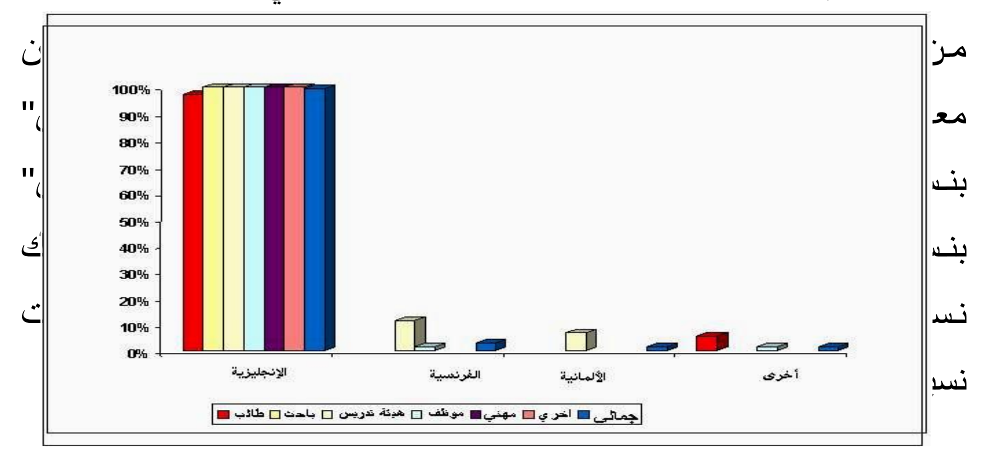
اللغات التي تجيدها غير العربية		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوي الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
الإنجليزية	العدد	٣٥	٣٧	٤٤	٦٧	١٠	٢	١٩٥	٤,٤٦٧	٥	٠,٤٨٤
	النسبة	٩٧,٢٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	٩٩,٥٠ %			
الفرنسية	العدد			٥	١			٦	١٣,٥٥٨	٥	٠,٠١٩
	النسبة			١١,٤٠ %	%١,٥٠			%٣,٠٠			

الألمانية	العدد			٣				٣	١٠,٥٩٣	٥	٠,٠٦
	النسبة			%٦,٨٠				%١,٥٠			
أخرى	العدد	٢			١			٣	٥,١٥٨	٥	٠,٣٩٧
	النسبة	%٥,٤٠			%١,٥٠			%١,٥٠			

الشكل رقم (١٠)
اللغة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

يتضح من تحليل الجدول رقم (١١) والشكل البياني المصاحب له رقم (١٠) المتعلقين بعلاقة اللغة بالمستفيدين المصنفين بوظائفهم، أن اللغة الإنجليزية تتصدر قائمة اللغات الأجنبية التي يجيدها المستفيدون

مز
مع
بنـ
بنـ
نسـ
نسـ



يتضح من مجموعة الجداول ذات الأرقام (٨) و (٩) و (١٠) و (١١). أن اللغة الإنجليزية تُعد اللغة الأجنبية الأولى للمستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية؛ وبالرغم من إجادة بعض فئات المستفيدين للغات أجنبية أخرى مثل الفرنسية والألمانية إلا أن نسبة من يجيدون هاتين اللغتين أو اللغات الأخرى تعد نسبة ضئيلة بالمقارنة بنسبة إجادتهم للغة الإنجليزية. ويمكن إرجاع هذه الظاهرة في رأي الباحث إلى تأثير الثقافة الأنجلوفونية على النظام التعليمي بالمملكة، واتساع النفوذ الاقتصادي السياسي والعلمي للدول التي تمثل هذه الثقافة في المجتمع السعودي من جهة، ومن أخرى فإن معظم المقيمين من غير السعوديين والعاملين في مجال البحث العلمي والأكاديمي في المملكة ينتمون إلى بيئات وثقافات تسيطر عليها اللغة الإنجليزية، بجانب أن سيطرة اللغة الإنجليزية وهيمنتها كلغة نشر لمصادر المعلومات على المستوى العالمي واضحة وجلية مما يؤدي - كنتيجة منطقية - إلى انتشارها في البيئات البحثية الإقليمية والمحلية.

٢- متوسط ارتياد المستفيدين من المدينة :

تؤدي دراسة تردد المستفيدين على خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز إلى التعرف إلى رؤية المستفيدين ومدى اقتناعهم بما تقدمه من خدمات من جهة، ومن جهة أُخرى فهو يعكس سلوك المستفيدين وعاداتهم في استخدام المدينة والإفادة من خدماتها.

وتوضح الدراسة التالية متوسط تردد المستفيدين على مدينة الملك

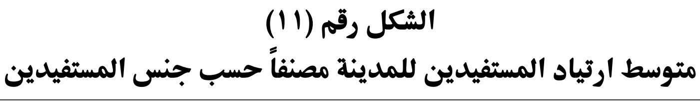
عبدالعزيز للعلوم والتقنية من خلال أربعة جداول إحصائية يربط كل منها ما بين متوسط التردد وخاصية من خواص مجتمع المستفيدين، والتي تم تحديدها في أربع خواص :

١ - الجنس.   ٢ - الجنسية.   ٣ - المؤهل الدراسي.   ٤ - الوظيفة.

٢-١ ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب جنس المستفيدين :

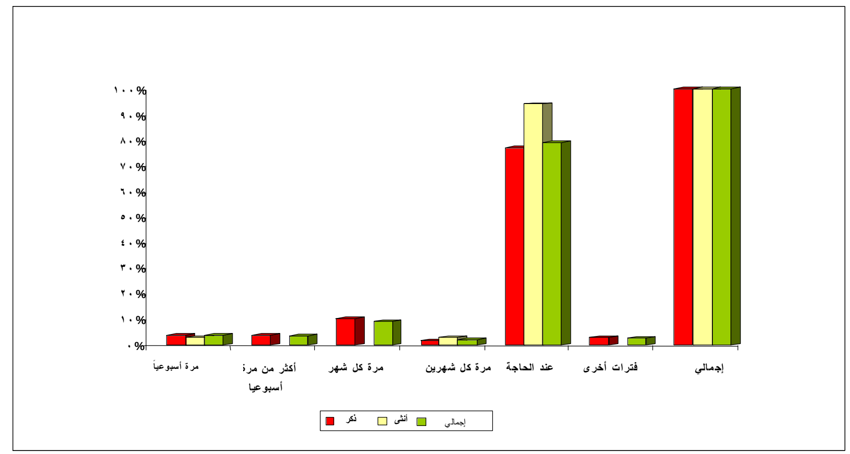
الجدول رقم (١٢)
متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب جنس المستفيدين

مدى الاتصال بخدمات المعلومات بالمدينة		الجنس		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ذكر	أنثى				
مرة اسبوعياً	العدد	٩	١	١٠			
	النسبة	٣,٩٠ %	%٢,٩٠	٣,٨٠ %			
اكثر من مرة اسبوعياً	العدد	٩		٩			
	النسبة	٣,٩٠ %		٣,٤٠ %			
مرة كل شهر	العدد	٢٤		٢٤			
	النسبة	١٠,٣٠ %		٩,٠٠ %			
مرة كل شهرين	العدد	٤	١	٥	٧,٢٧٨	٥	٠,٢٠١
	النسبة	١,٧٠ %	%٢,٩٠	١,٩٠ %			
عند الحاجة	العدد	١٧٩	٣٢	٢١١			
	النسبة	٧٧,٢٠ %	٩٤,١٠ %	٧٩,٣٠ %			
فترات اخرى	العدد	٧		٧			
	النسبة	٣,٠٠ %		٢,٦٠ %			
إجمالي	العدد	٢٣٢	٣٤	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠			



الشكل رقم (١١)

متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب جنس المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (١٢) والشكل البياني المصاحب له رقم (١١) ما يلي :

إن غالبية المستفيدين من الجنسين يترددون على المدينة "عند الحاجة" فقط وتمثل هذه النسبة (٧٧,٢%) من الذكور، و (٩٤,١%) من الإناث، بينما يبلغ المتوسط الكلي (٧٩,٣%) من المجموع الكلي للمستفيدين، في حين أن معدل التردد "مرة كل شهرين" يمثل المرتبة الأخيرة بنسبة إجمالية تساوي (١,٩%) من مجموع المستفيدين حيث يمثل الذكور (١,٧%)، بينما تمثل فئة الإناث (٢,٩%).

ونجد أن متوسطات تردد الذكور على المدينة تتوزع على الفترات الست الواردة في الجدول، بينما تتوزع فترات تردد الإناث على ثلاث فترات فقط، إلا أن المستفيدين من الجنسين يتفقون في تكرار ترددهم على المدينة والتي جاءت كما يلي :

الفترة	ذكور	إناث
عند الحاجة	%٧٧,٢	%٩٤,١
مرة أسبوعياً	%٣,٩	%٢,٩
مرة كل شهرين	%١,٧	%٢,٩

بينما تختلف فئة الذكور عن فئة الإناث من حيث تكرار ترددهم على المدينة في فترات لم ترد في اختيارات الإناث، ونعني بها، "مرة كل شهر"، " أكثر من مرة أسبوعياً"، و "فترات أخرى"، وإن كانت نسبة الذكور التي اختارت هذه الفترات لا تزيد في مجموعها عن (١٧,٢%) من جملة المستفيدين الذكور، أي ما يمثل حوالي (١٥%) من العدد الكلي للمستفيدين.

ويتضح من السابق أن تردد المستفيدين أياً كان جنسهم (ذكر، أنثى) يتسم بعدم الانتظام، ولا يأخذ صفة العادة المستديمة المحددة.

٢- ٢ ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب جنسية المستفيدين :

الجدول رقم (١٣)

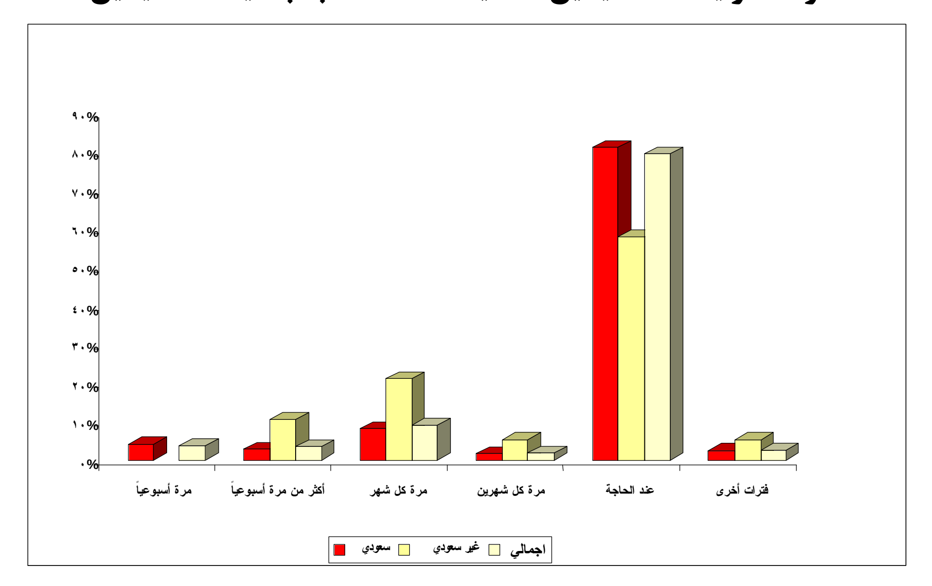
متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب جنسية المستفيدين

مدى الاتصال بخدمات المعلومات بالمدينة		الجنسية: سعودي	الجنسية: غير سعودي	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مرة أسبوعياً	العدد	١٠		١٠	١٠,٠٣٥	٥	٠,٠٧٤
	النسبة	%٤,٠٠		%٣,٨٠			
أكثر من مرة أسبوعياً	العدد	٧	٢	٩			
	النسبة	%٢,٨٠	١٠,٥٠ %	%٣,٤٠			
مرة كل شهر	العدد	٢٠	٤	٢٤			

	النسبة	%٨,١٠	٢١,١٠ %	%٩,٠٠			
مرة كل شهرين	العدد	٤	١	٥			
	النسبة	%١,٦٠	%٥,٣٠	%١,٩٠			
عند الحاجة	العدد	٢٠٠	١١	٢١١			
	النسبة	٨١,٠٠ %	٥٧,٩٠ %	٧٩,٣٠ %			
فترات أخرى	العدد	٦	١	٧			
	النسبة	%٢,٤٠	%٥,٣٠	%٢,٦٠			
الإجمالي	العدد	٢٤٧	١٩	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %			

الشكل البياني رقم (١٢)

متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب جنسية المستفيدين



بناء على الجدول رقم (١٣)، والشكل البياني الملحق به رقم (١٢) يتضح ما يلي :

تم تصنيف المستفيدين إلى فئتين: سعوديين، وغير سعوديين، وقد

أظهرت نتائج التحليل أن فترة الارتياد "عند الحاجة" تتصدر قائمة الفترات بنسبة مئوية تبلغ (٧٩,٣%) من جملة المستفيدين، حيث بلغت نسبة السعوديين (٨١%)، ونسبة غير السعوديين (٥٧,٩%).

وقد توزعت اختيارات المستفيدين السعوديين على الفترات الست، أما فئة المستفيدين من غير السعوديين فقد توزعت على خمسة اختيارات فقط، حيث لم ترد فترة "مرة أسبوعياً" في اختياراتهم.

وبينما اتفق المستفيدون، بجنسياتهم المختلفة، في اختيارهم لفترة الارتياد "عند الحاجة"، و"مرة كل شهر" فقد اختلفوا فيما عدا ذلك حيث جاء ترتيب أولوياتهم كما يلي :

السعوديون	غير السعوديين
عند الحاجة	عند الحاجة
مرة كل شهر	مرة كل شهر
مرة أسبوعياً	أكثر من مرة أسبوعياً
أكثر من مرة أسبوعيًا	مرة كل شهرين
فترات أخرى	فترات أخرى
مرة كل شهرين	(متساويتان)

وإن كان هذا الاختلاف لا يمثل أكثر من (٢١%) من مجموع المستفيدين.

ويرى الباحث أن النتيجة التي تم التوصل إليها هذا التحليل تتفق إلى حد

كبير والنتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الجدول السابق رقم (١٢)، حيث تمثل فترة "عند الحاجة" الاختيار الأفضل بالنسبة للمستفيدين.

٣-٢ ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب مؤهل المستفيدين :

تم تحديد المؤهلات الدراسية للمستفيدين بخمسة مستويات دراسية، تبدأ بالحاصلين على شهادة الثانوية العامة، وتنتهي بالحاصلين على درجة الدكتوراة، ويوضح الجدول رقم (١٤) اختياراتهم فيما يتعلق بفترات ترددهم على المدينة.

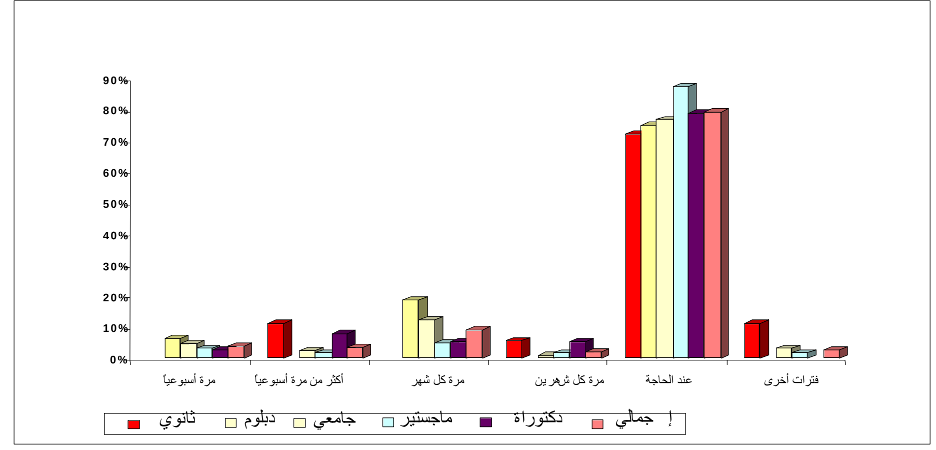
الجدول رقم (١٤)
متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب مؤهل المستفيدين

مدى الاتصال بخدمات المعلومات بالمدينة		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
مرة أسبوعياً	العدد		١	٦	٢	١	١٠	٢٧,٢٩	٢٠	٠,١٢٧
	النسبة		٦,٣٠ %	٤,٦٠ %	٣,٢٠ %	٢,٦٠ %	٣,٨٠ %			
أكثر من مرة أسبوعياً	العدد	٢		٣	١	٣	٩			
	النسبة	١١,١٠ %		٢,٣٠ %	١,٦٠ %	٧,٩٠ %	٣,٤٠ %			
مرة كل شهر	العدد		٣	١٦	٣	٢	٢٤			
	النسبة		١٨,٨٠ %	١٢,٢٠ %	٤,٨٠ %	٥,٣٠ %	٩,٠٠ %			
مرة كل شهرين	العدد	١		١	١	٢	٥			
	النسبة	٥,٦٠ %		٠,٨٠ %	١,٦٠ %	٥,٣٠ %	١,٩٠ %			
عند	العدد	١٣	١٢	١٠١	٥٥	٣٠	٢١١			

الحاجة	النسبة	٧٢,٢٠ %	٧٥,٠٠ %	٧٧,١٠ %	٨٧,٣٠ %	٧٨,٩٠ %	٧٩,٣٠ %			
فترات أخرى	العدد	٢		٤	١		٧			
	النسبة	١١,١٠ %		٣,١٠ %	١,٦٠ %		٢,٦٠ %			
الإجمالي	العدد	١٨	١٦	١٣١	٦٣	٣٨	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل البياني رقم (١٣)

متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من تحليل البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١٤). والشكل البياني رقم (١٣) الملحق به ما يلي :

تتصدر فترة "عند الحاجة" قائمة الاختيارات بنسبة (٧٩,٣%) من مجموع المستفيدين، بينما تتصدر فئة الحاصلين على درجة الماجستير الفئات الأخرى في اختيارهم لهذا النمط من التردد بنسبة تبلغ (٨٧,٣%) من مجموعهم، في حين تقاربت نسب الفئات الأخرى للمستفيدين بنسب تتراوح بين (٧٢,٢%) (٧٨,٩%) من مجموعهم، وقد احتلت فترة "مرة

كل شهرين" ذيل قائمة الاختيارات بنسبة بلغت (١,٩%) من مجموع المستفيدين.

وبجانب هذه النتيجة العامة، فإن اختيارات المستفيدين فيما يخص فترات ارتيادهم لخدمات المعلومات بالمدينة اختلفت من فئة إلى أخرى، فيما عدا اتفاقهم على اختيار فترة "عند الحاجة" وتمثلت مظاهر هذا الاختلاف في :

١ - عدم اختيار بعض الفترات من قبل فئات المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم، حيث جاءت كما يلي :

١-١ فئة حملة الثانوية العامة: توزعت اختياراتهم على أربع فترات، واستبعدوا من اختياراتهم: "مرة أسبوعياً"، "مرة كل شهر".

١-٢ فئة حملة الدبلوم ما بعد الثانوي: توزعت اختياراتهم على ثلاث فترات، واستبعدوا من اختياراتهم: "أكثر من مرة أسبوعياً" و"مرة كل شهرين"، و"فترات أخرى".

١-٣ حملة الدكتوراة: توزعت اختياراتهم على خمس فترات، واستبعدوا من اختياراتهم: "فترات أخرى".

١-٤ باقي الفئات من "الجامعيين"، و"حملة درجة الماجستير"، توزعت اختياراتهم على الفترات الست.

٢ - فيما عدا اتفاق الفئات جميعها على اختيار "عند الحاجة" كأفضلية أولى، فقد اختلفوا في ترتيب اختياراتهم، حيث جاءت على النحو التالي:

٢ – ١ الثانوية العامة :

- أكثر من مرة أسبوعياً	مرتبة ثانية
- فترات أخرى	مرتبة ثانية (مكرر)
- مرة كل شهرين	مرتبة ثالثة

٢ – ٢ دبلوم ما بعد الثانوي :

- مرة كل شهر	المرتبة الثانية
- مرة أسبوعياً	المرتبة الثالثة

٢ – ٣ الجامعيون :

- مرة كل شهر	المرتبة الثانية
- مرة أسبوعيًا	المرتبة الثالثة
- فترات أخرى	المرتبة الرابعة
- أكثر من مرة أسبوعياً	المرتبة الخامسة
- مرة كل شهرين	المرتبة السادسة

٢ – ٤ حملة الماجستير :

- مرة كل شهر	المرتبة الثانية
- مرة أسبوعياً	المرتبة الثالثة
- أكثر من مرة أسبوعياً	المرتبة الرابعة
- مرة كل شهرين	المرتبة الرابعة (مكرر)
- فترات أخرى	المرتبة الرابعة (مكرر)

٢ – ٥ حملة الدكتوراة :

- أكثر من مرة أسبوعياً	المرتبة الثانية

- مرة كل شهر	المرتبة الثالثة
- مرة كل شهرين	المرتبة الثالثة (مكرر)
- مرة أسبوعياً	المرتبة الرابعة

يتضح مما سبق أن المستفيدين على اختلاف مؤهلاتهم الدراسية يفضلون التردد على المدينة في فترات غير منتظمة، تتوقف على مدى حاجتهم إلى استخدام خدمات المدينة والإفادة منها، بينما لا تتعدى نسبة المترددين على المدينة في فترات منتظمة أكثر من (٢١%).

وتعد فترات التردد، "مرة كل شهر"، و"مرة أسبوعيًا"، من الاختيارات المفضلة لبعض فئات المستفيدين من حملة "دبلوم ما بعد الثانوي"، "والجامعيون"، وحملة "الماجستير"، كأفضلية ثانية.

ومن الواضح أن نتائج تحليل الجدول الحالي رقم (١٤)، لا تختلف كثيراً عن نتائج تحليل الجدولين رقمي (١٢) و (١٣)، حيث تتصدر فترة "عند الحاجة" قائمة الاختيارات بفارق كبير عن الاختيارات الأخرى.

٢ – ٤ ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب وظيفة المستفيدين :

تم حصر وظائف المستفيدين في خمس فئات من الأعمال بجانب فئة سادسة تجمع المستفيدين ذوي الأعمال الأخرى. وقد تمثلت هذه الأعمال في التصنيف التالي: الطلاب، والباحثون، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفون، والمهنيون، وأعمال أخرى.

الجدول رقم (١٥)

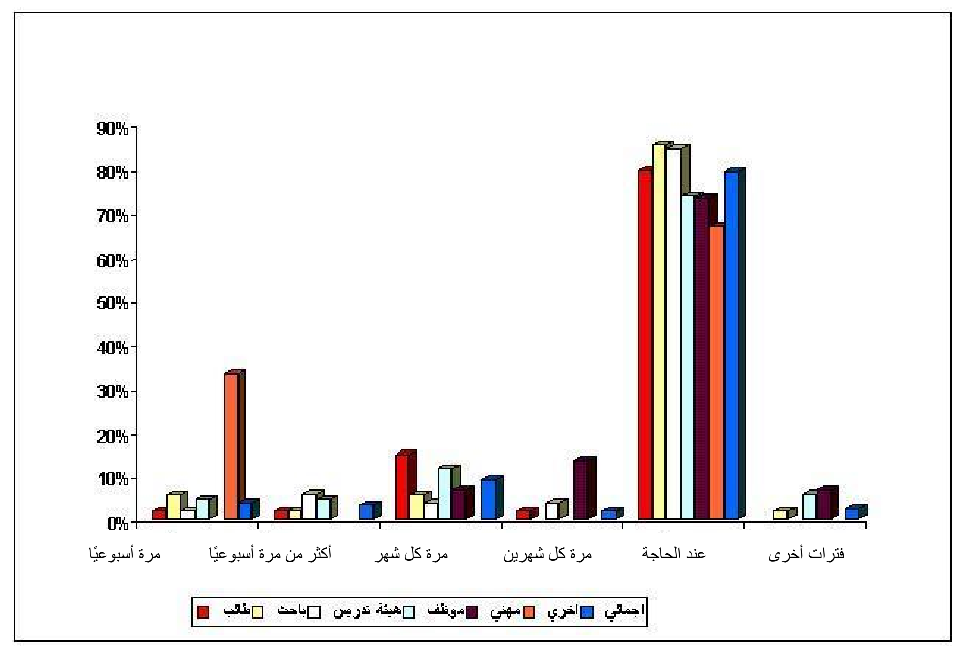
متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب وظيفة المستفيدين

مدى الاتصال بخدمات المعلومات بالمدينة		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخري				
مرة أسبوعياً	العدد	١	٣	١	٤		١	١٠	٣٩,١٣٦	٢٥	٠,٠٣٦
	النسبة	١,٨٠ %	٥,٦٠ %	%١,٩٠	%٤,٦٠		%٣٣,٣٠	٣,٨٠ %			
أكثر من مرة أسبوعياً	العدد	١	١	٣	٤			٩			
	النسبة	١,٨٠ %	١,٩٠ %	%٥,٨٠	%٤,٦٠			٣,٤٠ %			
مرة كل شهر	العدد	٨	٣	٢	١٠	١		٢٤			
	النسبة	١٤,٥ %٠	٥,٦٠ %	%٣,٨٠	١١,٥٠ %	٦,٧٠ %		٩,٠٠ %			
مرة كل شهرين	العدد	١		٢		٢		٥			
	النسبة	١,٨٠ %		%٣,٨٠		١٣,٣ %٠		١,٩٠ %			
عند الحاجة	العدد	٤٤	٤٦	٤٤	٦٤	١١	٢	٢١١			
	النسبة	٨٠,٠ %٠	٨٥,٢ %٠	٨٤,٦٠ %	٧٣,٦٠ %	٧٣,٣ %٠	%٦٦,٧٠	٧٩,٣٠ %			
فترات أخرى	العدد		١		٥	١		٧			
	النسبة		١,٩٠ %		%٥,٧٠	٦,٧٠ %		٢,٦٠ %			
الإجمال	العدد	٥٥	٥٤	٥٢	٨٧	١٥	٣	٢٦٦			

ي	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠			

الشكل البياني رقم (١٤)

متوسط ارتياد المستفيدين للمدينة مصنفاً حسب وظيفة المستفيدين



يتـضح مـن تحـليل البـيانات الـرقمية فـي الجـدول رقـم (١٥)، والـشكل البيانـــي رقم (١٤) الملحق به، ما يلي :

تـصدرت فتـرة "عنـد الحاجـة" قائمة اختيارات المستفيدين بنسبة (٧٩,٣%) من مجموع المستفيدين، وتعد فئتا الباحثين، وأعضاء هيئة التدريس من أكثر الفئات تفضيلاً لهذه الفترة، حيث بلغت نسبتهم (٨٥,٢%)، و (٨٤,٦%) على التوالي، من مجموعهم، بينما تراوحت نسب الفئات الأخرى بين (٦٦,٧%)، و

(٨٠%) في حين وقعت فترة "مرة كل شهرين" في مؤخرة القائمة بنسبة مئوية تبلغ (١,٩%) من مجموع المستفيدين.

وبالرغم من اتفاق فئات المستفيدين على اختيار فترة "عند الحاجة" كأفضلية أولى، إلا أنهم اختلفوا في اختياراتهم بالنسبة للفترات الأخرى، وقد تمثلت مظاهر الاختلاف، فيما يلي :

١ - عدم اختيار فئات المستفيدين لبعض الفترات، والتي جاءت كما يلي :

١ - ١ الطلاب: استبعدوا من اختياراتهم فترة "فترات أخرى".

١ - ٢ الباحثون: استبعدوا من اختياراتهم فترة "مرة كل شهرين".

١ - ٣ أعضاء هيئة التدريس: استبعدوا من اختياراتهم فترة "فترات أخرى".

١ - ٤ الموظفون: استبعدوا من اختياراتهم فترة "مرة كل شهرين".

١ - ٥ المهنيون : استبعدوا من اختياراتهم فترتين "مرة أسبوعياً"، و"اكثر من مرة أسبوعياً.

١ - ٦ وظائف أخرى: استبعدوا من اختياراتهم فترات "أكثر من مرة أسبوعيا"، "مرة كل شهر"، "مرة كل شهرين"، و"فترات أخرى".

٢ - جاء توزيع الأفضليات لنمط التردد على المدينة لكل فئة على حدة باستثناء فترة "عند الحاجة" التي اختيرت كأفضلية أولى لكل الفئات - كما يلي :

٢ – ١ الطلاب :

- مرة كل شهر المرتبة الثانية.
- مرة أسبوعياً المرتبة الثالثة.
- أكثر من مرة أسبوعياً المرتبة الثالثة (مكرر).
- مرة كل شهرين المرتبة الثالثة (مكرر).

٢–٢ الباحثون :

- مرة أسبوعياً المرتبة الثانية
- مرة كل شهر المرتبة الثانية (مكرر)
- أكثر من مرة أسبوعياً المرتبة الثالثة
- فترات أخرى المرتبة الثالثة (مكرر)

٢–٣ أعضاء هيئة التدريس :

- أكثر من مرة أسبوعياً المرتبة الثانية
- مرة كل شهر المرتبة الثالثة
- مرة كل شهرين المرتبة الثالثة (مكرر)
- مرة أسبوعياً المرتبة الرابعة

٢–٤ الموظفون :

- مرة كل شهر المرتبة الثانية

- فترات أخرى   المرتبة الثالثة
- مرة أسبوعياً   المرتبة الرابعة
- أكثر من مرة أسبوعياً   المرتبة الرابعة (مكرر)

٢– ٥ المهنيون :

- مرة كل شهرين   المرتبة الثانية
- مرة كل شهر   المرتبة الثالثة
- فترات أخرى   المرتبة الثالثة (مكرر)

٢–٦ وظائف أخرى :

- مرة أسبوعياً   المرتبة الثانية

يتضح من تحليل الجداول ذات الأرقام (١٢) و (١٣) و (١٤) و (١٥) أن التردد غير المنتظم وغير المحدد بفترات زمنية متوقعة ومستدامة هو النمط السائد الذي يتوافق مع ظروف المستفيدين وحاجاتهم المعلوماتية، لذا نجد أن اختيارهم (٨٠% من مجموعهم) قد وقع على فترة "عند الحاجة" كاختيار أول لنمط التردد وهي ذات النتيجة التي توصل إليها الباحث في نهاية جميع الجداول السابقة، مما يؤكد أن هذا النمط يناسب رغبات المستفيدين واحتياجاتهم، بصرف النظر عن جنسهم، أو جنسيتهم، أو مؤهلاتهم أو وظائفهم.

ويرى الباحث أن هذه الظاهرة ربما ترجع إلى أن المدينة تقدم خدمات بحثية متقدمة، يستفيد منها فئة من الباحثين المرتبطين بأعمال أكاديمية ومهنية، ويترددون على المدينة حسبما يسمح لهم وقتهم - بعد الفراغ من

أعمالهم - للإفادة منها في إنجاز أعمال بحثية محددة ترتبط بطبيعة أعمالهم وأنشطتهم من جهة، ومن جهة أخرى فإن المدينة تنتمي لفئة المراكز المعلوماتية البحثية المتخصصة، فلا هي تنتمي لفئة المكتبات الأكاديمية التي يتردد عليها المستفيدون من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم. بحكم عملهم وانتمائهم المهني والوظيفي، ولا هي تعد من فئة المكتبات العامة التي تقدم خدمات ثقافية عامة، التي يتردد عليها المستفيدون بصفة منتظمة للقراءة والاطلاع والتزود بالمعارف العامة، وإشباع حاجاتهم الثقافية والترفيهية المستدامة.

وعليه يمكن القول إن النتيجة التي توصل إليها الباحث من خلال تحليله السابق تُعد نتيجة منطقية ومتوافقة مع طبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة والغرض من تقديمها.

٣ – مصادر التعرف إلى الخدمة :

هناك قنوات متعددة للتعرف إلى الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وهي القنوات نفسها التي تُعين المستفيدين في التعرف - ليس فقط - إلى المؤسسات المعلوماتية وأماكن تواجدها وكيفية الاتصال بها، بل - أيضاً - تساعدهم في معرفة طبيعة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها هذه المؤسسات، وبالتالي تدلهم على أهميتها بالنسبة لهم، وعلى تلبية احتياجاتهم المعلوماتية والبحثية. مما يفيدهم في اتخاذ قرار الاتصال بهذه المؤسسات أو عدم التعامل معها من جهة، ومن جهة أخرى فإن الدراسات التي تتناول التعرف إلى هذه القنوات، تساعد المؤسسات في التعرف على هذه القنوات

ومدى ملائمتها لمجتمع المستفيدين، مما يعين المسئولين عن هذه المؤسسات في التركيز على أفضل القنوات تناسباً مع المستفيدين منها.

وقد جاء في دراسة لعبد المجيد بوعزة حول "حاجات المستفيدين وسلوكهم في مجال المعلومات" أنه يجب على مكتبات مؤسسات التعليم العالي أن تستخدم تقنيات التسويق لكي تروج خدماتها بغرض حث العلميين على مزيد من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها، كما يجب على تلك المؤسسات المعلوماتية أن تكون واعية بأهمية قنوات الاتصال غير النظامية بالنسبة للعلميين حتى تعمل على تقديم ما لا تقدمه تلك القنوات[(١)].

ويعالج الباحث في هذه الجزئية من الدراسة، المصادر التي يلجأ إليها المستفيدون للتعرف إلى خدمات المعلومات بالمدينة، وقد تحددت هذه المصادر بثلاث قنوات رئيسية:

١ - من خلال الزملاء.
٢ - من خلال وسائل الإعلام والمعارض.
٣ - من خلال مجال العمل.

بجانب مجموعة قنوات أخرى لا تندرج تحت هذه التصنيفات السابقة وتم استطلاع آراء المستفيدين من هذه القنوات التي وضعت كثوابت بحثية،

---

(١) عبدالمجيد بوعزة (١٩٩٧م). حاجات المستفيدين من خدمات مكتبات مؤسسات التعليم العالي وسلوكهم في مجال المعلومات: دراسة تحليلية .- عالم الكتب، مج١٨، ع٣، مايو – يونيو١٩٩٧م، ص ١٩٥- ٢٠٣.

يتم ربطها بأربعة متغيرات متعلقة بخصائص المستفيدين، وهي: الجنس، والجنسية، والمؤهل الدراسي، والوظيفة، وقد جاءت نتائج الاستطلاع، كما يلي:

٣ – ١ التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب جنس المستفيدين :

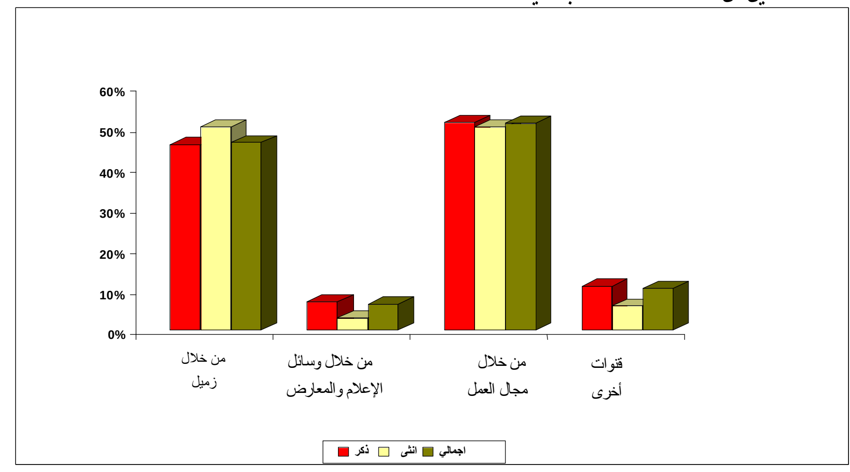
الجدول رقم (١٦)

مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب جنس المستفيدين

القنوات التي تم من خلالها تعرفك إلى خدمات المعلومات بالمدينة		الجنس		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ذكر	أنثى				
من خلال زميل	العدد	١٠٥	١٧	١٢٢	٠,٢٢٥	١	٠,٦٣٥
	النسبة	٤٥,٧٠%	٥٠,٠٠%	٤٦,٢٠%			
من خلال وسائل الإعلام والمعارض	العدد	١٦	١	١٧	٠,٧٨٤	١	٠,٣٧٦
	النسبة	٦,٩٠%	٢,٩٠%	٦,٤٠%			
من خلال مجال العمل	العدد	١١٨	١٧	١٣٥	٠,٠١٤	١	٠,٩٠٦
	النسبة	٥١,١٠%	٥٠,٠٠%	٥٠,٩٠%			
قنوات أخرى	العدد	٢٥	٢	٢٧	٠,٧٩	١	٠,٣٧٤
	النسبة	١٠,٨٠%	٥,٩٠%	١٠,٢٠%			

الشكل البياني رقم (١٥)

مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب جنس المستفيدين



يتضح من تحليل الإحصاءات الواردة في الجدول رقم (١٦) والشكل البياني رقم (١٥) ما يلي :

تتعدد القنوات التي يعتمد عليها المستفيدون للتعرف إلى خدمات المعلومات المقدمة بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وأوضحت النتائج العامة وجود قناتين رئيسيتين هما: "من خلال مجال العمل" حيث بلغت نسبتها (٥٠,٩%)، وقناة "من خلال زميل" بلغت نسبتها (٤٦,٢%)، بينما احتلت قناة "من خلال وسائل الإعلام والمعارض" نهاية القائمة بنسبة تبلغ (٦,٤%) من مجموع المستفيدين.

كما أوضحت النتائج أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين فئات المستفيدين من الذكور والإناث، في ترتيب اختياراتهم لمصادر التعرف، حيث جاءت :

- من خلال مجال العمل.
- من خلال زميل.
- قنوات أخرى.

- من خلال وسائل الإعلام والمعارض.

مما يؤكد عدم وجود فروق بين سلوكيات المستفيدين من الجنسين فيما يخص اختيارهم لقنوات التعرف إلى خدمات المعلومات بالمدينة.

ويرى الباحث أن النتيجة التي توصل إليها لم تكن متوقعة حيث كان متوقعاً أن اختلاف "الجنس" في بيئة البحث العلمي بالمملكة العربية السعودية له تأثير على سلوكيات البحث واتجاهاته، استناداً على الظروف الاجتماعية للمجتمع السعودي، التي تُتيح قنوات اتصالية للذكور مغايرة لتلك المتاحة للإناث مما يؤثر على نوعية القناة وطبيعتها، وبالتالي على نتائج الدراسات التي تتعامل مع هذه الظاهرة البحثية.

٣ – ٢ التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب جنسية المستفيدين :

الجدول رقم (١٧)

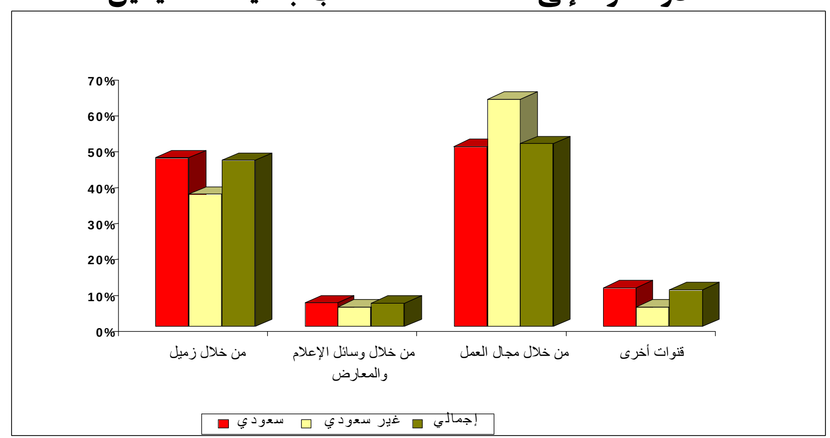
مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب جنسية المستفيدين

القنوات التي تم من خلالها تعرفك على خدمات المعلومات بالمدينة		الجنسية		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوي الدلالة
		سعودي	غير سعودي				
من خلال زميل	العدد	١١٥	٧	١٢٢	٠,٧٢٣	١	٠,٣٩٥
	النسبة	%٤٦,٩٠	%٣٦,٨٠	%٤٦,٢٠			
من خلال وسائل الإعلام والمعارض	العدد	١٦	١	١٧	٠,٠٤٥	١	٠,٨٣٢
	النسبة	%٦,٥٠	%٥,٣٠	%٦,٤٠			
من خلال مجال العمل	العدد	١٢٣	١٢	١٣٥	١,٢٢٢	١	٠,٢٦٩
	النسبة	%٥٠,٠٠	%٦٣,٢٠	%٥٠,٩٠			
قنوات أخرى	العدد	٢٦	١	٢٧	٠,٥٤٣	١	٠,٤٦١

	النسبة	%١٠,٦٠	%٥,٣٠	%١٠,٢٠			

الشكل البياني رقم (١٦)

مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب جنسية المستفيدين



يتضح من تحليل البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١٧) والشكل البياني رقم (١٦) ما يلي :

أن قناتي "من خلال مجال العمل"، و"من خلال زميل" تتصدران قائمة القنوات التي يعتمد عليها المستفيدون للتعرف إلى خدمات المعلومات بالمدينة، حيث حصلتا على (٥٠,٩%)، و (٤٦,٢%) من مجموع المستفيدين.

كما أوضحت النتائج أن اختيار قنوات الاتصال، يختلف بصورة طفيفة بين فئات المستفيدين من السعوديين، وغير السعوديين، حيث لا يتعلق الاختلاف بأولوية الاتصال، بقدر ما يتعلق بنسبة المستفيدين من كل قناة كما يوضح المثال التالي :

قنوات الاتصال	السعوديون	غير السعوديين

من خلال مجال العمل	%٥٠	%٦٣,٢
من خلال زميل	%٤٦,٩	%٣٦,٨
قنوات أخرى	%١٠,٦	%٥,٣
من خلال وسائل الإعلام	%٦,٥	%٥,٣

ويرى الباحث أن هذا الاختلاف قد يرجع إلى العلاقات التي تربط بين كل من الفئتين والمجتمع المحيط بهما، حيث إن علاقات مجال العمل تُعد من أهم الروابط الاجتماعية لغير السعوديين، ويليها في الأهمية زملاء التخصص، بينما تتسع هذه الدائرة بالنسبة للسعوديين وتتداخل مع دوائر أخرى، وتجعل من العلاقات في محيط العمل إحدى حلقات الروابط الاجتماعية وليس أهمها، مما يجعل من الحصول على معلومات عن طريقها يتساوى إلى حد كبير مع قنوات الاتصال الأخرى (مثال: الزملاء)، وهو الأمر الذي انعكس على النتيجة التي حصل عليها الباحث من تحليل الجدول السابق رقم (١٦).

٣ – ٣ التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين :

الجدول رقم (١٨)

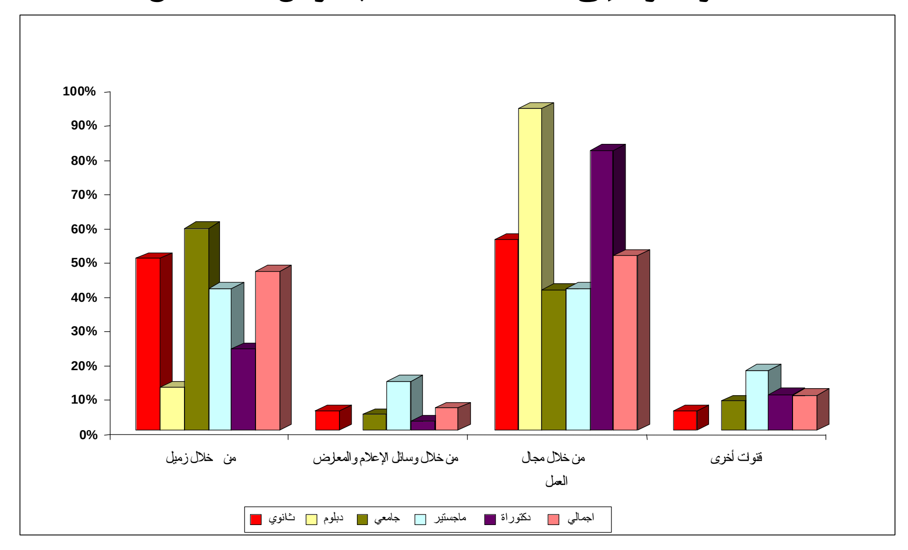
مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

القنوات التي تم من خلالها تعرفك إلى خدمات المعلومات بالمدينة		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوي الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
من خلال زميل	العدد	٩	٢	٧٦	٢٦	٩	١٢٢	٢٤,١	٤	٠

	النسبة	٥٠,٠ %٠	١٢,٥ %٠	٥٨,٩٠ %	٤١,٣٠ %	٢٣,٧ %٠	٤٦,٢٠ %	٧١		
من خلال وسائل الإعلام والمعارض	العدد	١		٦	٩	١	١٧	٩,٢٢ ٧	٤	٠,٠٥ ٦
	النسبة	٥,٦٠ %		٤,٦٠ %	١٤,٣٠ %	٢,٦٠ %	٦,٤٠ %			
من خلال مجال العمل	العدد	١٠	١٥	٥٣	٢٦	٣١	١٣٥	٣٣,٨ ٩٩	٤	٠
	النسبة	٥٥,٦ %٠	٩٣,٨ %٠	٤٠,٨٠ %	٤١,٣٠ %	٨١,٦٠ %	٥٠,٩٠ %			
قنوات أخرى	العدد	١		١١	١١	٤	٢٧	٦,٣٠ ٦	٤	٠,١٧ ٧
	النسبة	٥,٦٠ %		٨,٥٠ %	١٧,٥٠ %	١٠,٥ %٠	١٠,٢٠ %			

الشكل البياني رقم (١٧)

مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من تحليل البيانات الإحصائية للجدول رقم (١٨)، والشكل البياني رقم (١٧) ما يلي :

تشير النتائج العامة إلى أن قناتي "من خلال العمل" التي بلغت نسبتها (٥٠,٩%) من مجموع المستفيدين، و"من خلال زميل" التي بلغت نسبتها (٤٦,٢%) من مجموع المستفيدين تتصدران قائمة قنوات التعرف إلى الخدمة لفئات المستفيدين المصنفين حسب المؤهل الدراسي، بينما احتلت قناة "من خلال وسائل الإعلام والمعارض" المرتبة الأخيرة بنسبة (٦,٤%) من مجموع المستفيدين إلا أن هذه النتيجة العامة تختلف قليلاً في مدلولها الإحصائي إذا ما أخذنا في الاعتبار اختيارات كل فئة على حدة، حيث يمكن ترتيب أولويات القنوات لكل فئة كما يلي :

حملة الشهادة الثانوية العامة :

- من خلال مجال العمل مرتبة أولى
- من خلال زميل مرتبة ثانية
- من خلال وسائل الإعلام مرتبة ثالثة
- قنوات أخرى مرتبة ثالثة (مكرر)

حملة دبلوم ما بعد الثانوي :

- من خلال مجال العمل مرتبة أولى
- من خلال زميل مرتبة ثانية

(استبعدت هذه الفئة قناتين)

حملة الدرجة الجامعية :

- من خلال زميل		مرتبة أولى
- من خلال مجال العمل		مرتبة ثانية
- قنوات أخرى		مرتبة ثالثة
- من خلال وسائل الإعلام		مرتبة رابعة

حملة الماجستير :

- من خلال زميل		مرتبة أولى
- من خلال مجال العمل		مرتبة أولى (مكرر)
- قنوات أخرى		مرتبة ثانية
- من خلال وسائل الإعلام		مرتبة ثالثة

حملة الدكتوراة :

- من خلال مجال العمل		مرتبة أولى
- من خلال زميل		مرتبة ثانية
- قنوات أخرى		مرتبة ثالثة
- من خلال وسائل الإعلام		مرتبة رابعة

يتضح مما سبق أنه بالرغم من احتلال قناة "من خلال مجال العمل" و "من خلال زميل" رأس القائمة، إلا أن أهميتها النسبية تختلف من فئة إلى أخرى. فبالنسبة للثلاثة فئات (حملة الثانوية العامة، دبلوم ما بعد الثانوي، ودرجة الدكتوراة)، تُعد قناة "في مجال العمل" هي القناة

الأولى، بل تكاد أن تكون هي القناة الرئيسية للتعرف إلى الخدمة حيث تبلغ نسبتها (٩٣,٨%) من المستفيدين الحاصلين على دبلوم ما بعد الثانوي، و (٨١,٦%) من المستفيدين الحاصلين على درجة الدكتوراة، و (٥٥,٦%) من المستفيدين الحاصلين على الثانوية.

بينما تُعد قناة "من خلال زميل" هي القناة الأولى لفئة المستفيدين من حملة الدرجة الجامعية، وتتساوى في الأهمية مع قناة "من خلال مجال العمل" بالنسبة لحملة درجة الماجستير، والأمر ينطبق على القنوات الأخرى، حيث تتفاوت من حيث أهميتها بالنسبة لكل فئة على حدة، وتلك الفروق النسبية بين فئات المستفيدين في اختيارهم لمصادر التعرف إلى خدمات المدينة يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند التخطيط للتعريف بخدمات المدينة ومراعاة أفضليات كل فئة واختياراتها.

٣-٤ التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين :

الجدول رقم (١٩)

مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

القنوات التي تم من خلالها تعرفك إلى خدمات المعلومات بالمدينة		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
من خلال زميل	العدد	٤١	٢٩	١٤	٣٠	٨		١٢٢	٣٣,٧٢٦	٥	٠
	النسبة	٧٤,٥ %٠	٥٣,٧ %٠	٢٦,٩٠ %	٣٥,٣٠ %	٥٣,٣ %٠		٤٦,٢٠ %			
من خلال	العدد	٢	٣	٤	٨			١٧	٣,٣٤٣	٥	٠,٦٤٧

وسائل الإعلام والمعارض	النسبة	٣,٦٠ %	٥,٦٠ %	٧,٧٠ %	٩,٣٠ %			٦,٤٠ %			
من خلال مجال العمل	العدد	١٣	١٩	٣٦	٥٥	٩	٣	١٣٥	٣٧,٩٤١	٥	٠
	النسبة	٢٣,٦٠ %	٣٥,٢ %٠	٦٩,٢٠ %	٦٤,٠٠ %	٦٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	٥٠,٩٠ %			
قنوات أخرى	العدد	٣	١١	٥	٧	١		٢٧	٨,٤٢٢	٥	٠,١٣٤
	النسبة	٥,٥٠ %	٢٠,٤ %٠	٩,٦٠ %	٨,١٠ %	٦,٧ %٠		١٠,٢ %٠			

الشكل البياني رقم (١٨)
مصادر التعرف إلى الخدمة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

بناء على النتائج العامة المستقاة من الجدول رقم (١٩) والشكل البياني رقم (١٨) يتضح ما يلي :

تُعد قناتا "من خلال مجال العمل" و "من خلال زميل" القناتين الرئيسيتين للمستفيدين من خدمات المدينة، حيث تمثل الأولى اختيار (٥٠,٩ %) من مجموع المستفيدين، بينما تمثل الثانية (٤٦,٢%) من مجموع

المستفيدين، بينما تقع قناة "من خلال وسائل الإعلام" في المرتبة الأخيرة بنسبة (٦,٤%) من مجموع المستفيدين المصنفين بوظائفهم.

إلا أن الأهمية النسبية لكل قناة تختلف من فئة إلى أخرى إذا ما أخذنا باختيارات كل فئة على حدة، ومثال على ذلك :

* بينما تمثل قناة "من خلال مجال العمل" نسبة (١٠٠%) من مجموع المستفيدين "فئات أخرى"، فإنها تمثل (٢٣,٦%) من مجموع المستفيدين من فئة الطلاب، و(٣٥,٢%) من مجموع المستفيدين من فئة الباحثين.
* وفي حين أن قناة "من خلال زميل" تمثل أهمية كبرى بالنسبة للطلاب، حيث تبلغ نسبتها (٧٤,٥%) من مجموع الطلاب، فإنها لا تمثل الأهمية نفسها بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس حيث تبلغ نسبتها (٢٦,٩%) فقط من مجموعهم، بينما لا تمثل أي أهمية بالنسبة "لفئات أخرى" حيث لم يقع عليها اختيارهم، وهذا الأمر ينطبق على باقي القنوات، بناء على اختيارات كل فئة على حدة.

يتضح من تحليل الجداول ذات الأرقام (١٦) و (١٧) و (١٨) و (١٩) المتعلقة بمصادر التعرف إلى خدمات المدينة، أن هناك أربع قنوات رئيسية للتعرف إلى هذه الخدمات، والتي يمكن ترتيبها حسب أهميتها، كما يلي:

- من خلال مجال العمل.
- من خلال زميل.
- قنوات أخرى.
- من خلال وسائل الإعلام والمعارض.

كما تبين من خلال تحليل الجداول المشار إليها أنه بالرغم من اتفاق المستفيدين بصرف النظر عن جنسياتهم، وجنسهم، ومؤهلاتهم الدراسية، ووظائفهم على هذا الترتيب، إلا أن تحليل الإحصاءات المتعلقة بالفئات الفرعية من كل تصنيف عام، أوضح أن هناك فروقاً نسبية بين اختيارات هذه الفئات، بما يتناسب وخصائص هذه الفئة وعلاقاتها الاجتماعية وقنوات اتصالها في مجتمع البحث بالمملكة، ومن الواضح أنه بالرغم من هذه الفروق، فإن قناتي من خلال "مجال العمل" و"زميل"، تعدان من أهم القنوات وأكثرها استخداماً وشيوعاً في التعرف إلى الخدمات المعلوماتية المقدمة عن طريق مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق إلى حد بعيد وخصائص بيئة البحث العلمي في المملكة بوجه عام، حيث يتم تداول المعلومات العلمية وتبادلها في نطاق المؤسسات العاملة في المجالات العلمية والبحثية سواء كانت مؤسسات أكاديمية أو مهنية، والتي تتمثل في الاتصالات الشخصية والمباشرة مع "الزملاء" وفي "مكان العمل"، حيث لا ترتقي قنوات الاتصال العلمي الأخرى التي تعتمد على وسائل الدعاية والإعلان والإعلام أو المعتمدة على المناسبات العلمية والثقافية (كالندوات والمعارض...إلخ)، للمستوى الذي يجعل منها قناة أساسية لتبادل الآراء، والخبرات، والمعلومات. كما هو الحال في بيئة البحث العلمي المتقدم في المجتمعات الأكثر تطوراً.

بناء على ما سبق من الضروري عند التخطيط للتعريف بخدمات المدينة أن يتم التركيز على المؤسسات المهنية والأكاديمية والبحثية كقنوات

اتصال رئيسية يستخدمها المستفيدون من المدينة، كمصادر للتعرف إلى خدماتها، كما يجب أن تبدأ الإدارات المعنية بالمدينة في دراسة إمكانية استخدام قنوات الاتصال الأخرى والإفادة منها واستغلالها لتوسيع قاعدة قنوات التعرف إلى خدمات المدينة، مما سيساعد على جذب انتباه مزيد من المستفيدين إلى الخدمات المقدمة بالمدينة، وبالتالي الإفادة منها.

٤ - طرق الحصول على الخدمة :

إن التعامل بالمعلومات من خلال قاعدة معلومات تحتوي على كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة وشروط الإفادة منها وإجراءات الحصول عليها والمدة الزمنية الكافية لإنجاز الخدمة، والمعلومات المتعلقة بذلك وتقديم تلك المعلومات من خلال نظام اتصالي يوفر الكثير من الوقت والجهد(١).

وتُعد الدراسات التي تهدف إلى التعرف إلى الطرق التي يتبعها المستفيدون للحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية، أحد الأنواع الرئيسية لدراسات المستفيدين واختياراتهم فيما يتعلق بالسبل الأكثر ملاءمة لهم للاتصال بمؤسسات المعلومات، بما يتناسب وسماتهم الشخصية وإمكاناتهم، مما يتيح لمراكز تقديم الخدمات المعلوماتية التخطيط السليم

(١) عبدالمجيد بو عزة (١٩٩٧م). حاجات المستفيدين من خدمات مكتبات مؤسسات التعليم العالي وسلوكهم في مجال المعلومات: دراسة تحليلية .- عالم الكتب، مج١٨، ع٣، مايو – يونيو١٩٩٧م، ص ١٩٥- ٢٠٣.

لتقوية الروابط بين مراكز تقديم الخدمة والمستفيدين منها، وتدعيم وسائل الاتصال الأكثر فاعلية، مع دراسة إمكانية تفعيل الوسائل الأخرى لتوسيع قاعدة تعامل المستفيدين مع المؤسسة المعلوماتية، وهو الهدفُ الرئيسي الذي تصبو المؤسسات المعلوماتية إلى إنجازه، والدليلُ الأكثر أهمية على نجاحها في تحقيق أهدافها.

ويتناول الباحث في هذا الجزء من الدراسة الطرق التي يتبعها المستفيدون من خدمات مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية للحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة، وقد تبين من خلال استطلاع آراء المستفيدين بفئاتهم المختلفة أن هناك ست طرق رئيسية يتم اتباعها للحصول على الخدمة، والتي تتلخص فيما يلي:

- الاتصال الهاتفي.
- البريد الإلكتروني.
- البريد العادي.
- الناسوخ (الفاكس).
- موقع المدينة على الإنترنت.
- الحضور الشخصي.
- مجموعة طرق أخرى (ثانوية).

وتمثل الدراسة التالية النتائج التي حصل عليها الباحث من خلال دراسته الميدانية حول هذه النقطة البحثية.

٤ – ١ الحصول على الخدمة مصنفة حسب جنس المستفيدين :

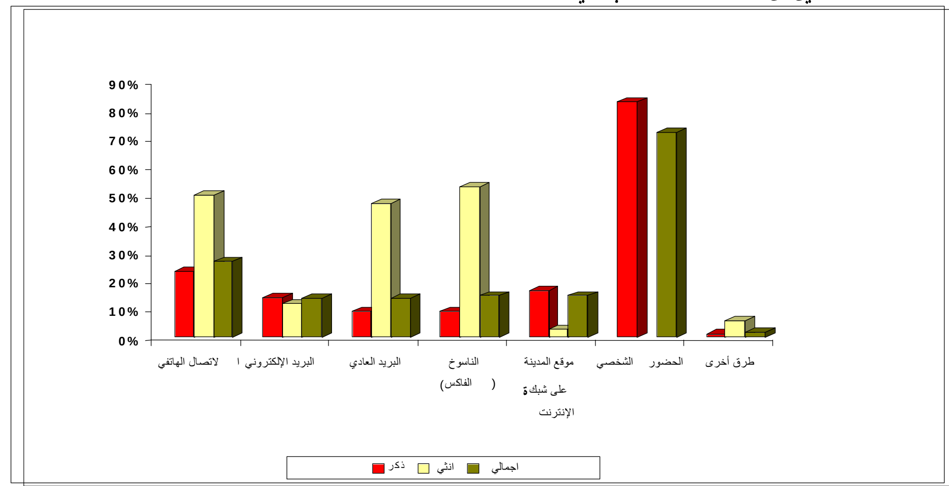
الجدول رقم (٢٠)

طرق الحصول على الخدمة مصنفة حسب جنس المستفيدين

الطريقة التي تتبعها في الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة		الجنس: ذكر	الجنس: أنثى	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الاتصال الهاتفي	العدد	٥٤	١٧	٧١	١٠,٨٢٣	١	٠,٠٠١
	النسبة	٢٣,٣٠ %	%٥٠,٠٠	٢٦,٧٠ %			
البريد الإلكتروني	العدد	٣٣	٤	٣٧	٠,١٥	١	٠,٦٩٩
	النسبة	١٤,٢٠ %	%١١,٨٠	١٣,٩٠ %			
البريد العادي	العدد	٢١	١٦	٣٧	٣٥,٧٧٢	١	٠
	النسبة	%٩,١٠	%٤٧,١٠	١٣,٩٠ %			
الناسوخ الفاكس	العدد	٢١	١٨	٣٩	٤٥,٦٥٤	١	٠
	النسبة	%٩,١٠	%٥٢,٩٠	١٤,٧٠ %			
موقع المدينة على شبكة الإنترنت	العدد	٣٨	١	٣٩	٤,٢٨	١	٠,٠٣٩
	النسبة	١٦,٤٠ %	%٢,٩٠	١٤,٧٠ %			
الحضور الشخصي	العدد	١٩٢		١٩٢	١٠١,١٤٤	١	٠
	النسبة	٨٢,٨٠ %		٧٢,٢٠ %			
طرق أخرى	العدد	٣	٢	٥	٣,٣٨٦	١	٠,٠٦٦
	النسبة	%١,٣٠	%٥,٩٠	%١,٩٠			

الشكل رقم (١٩)

طرق الحصول على الخدمة مصنفة حسب جنس المستفيدين



يتضح من تحليل المعطيات الإحصائية للجدول رقم (٢٠) والشكل البياني رقم (١٩) ما يلي:

تشير النتائج العامة إلى أن طريقة "الحضور الشخصي"، هي أكثر الطرق اتباعاً للحصول على الخدمة، حيث بلغت نسبتها (٧٢,٢%) من أعداد المستفيدين من خدمات المدينة المصنفين بجنسهم، يليها في الترتيب "الاتصال الهاتفي" (٢٦,٧%) بينما تقع "الطرق الأخرى" في نهاية الترتيب بنسبة إجمالية تبلغ (١,٩%) من أعداد المستفيدين.

في حين يُظهر التحليل وجود فروق كبيرة بين فئات المستفيدين المصنفين بجنسهم فيما يتعلق بطرق اتصالهم بالمدينة، فبينما تبلغ نسبة الذكور الذين يتصلون بالمدينة عن طريق "الحضور الشخصي" (٨٢,٨%) من مجموعهم، مما يعني أن أغلبية الذكور يفضلون هذه الطريقة على غيرها من الطرق، نجد أن المستفيدات من الإناث لا يلجأن إلى هذه الطريقة مطلقاً (حيث تبلغ نسبتهن صفراً % من مجموعهن).

بينما تتفوق فئة المستفيدات من الإناث على فئة المستفيدين من الذكور في وسائل الاتصال عن بُعد، والفروق بين الفئتين واضحة تماماً، ومثال على ذلك :

* نسبة استخدام المستفيدات من الإناث لطريقة "البريد العادي" تبلغ (٤٧,١) % من مجموعهن) أي ما يقارب نصفهن تقريباً. بينما تبلغ نسبة الذكور (٩,١%) من مجموعهم.
* نسبة استخدام الإناث لطريقة "الفاكس" تبلغ (٥٢,٩%) من مجموعهن، أي أكثر من نصفهن، بينما لا تتعدى هذه النسبة في الذكور (٩,١%) من مجموعهم.

إلا أن الذكور يتفوقون على الإناث في استخدام "وسائل الاتصال عن بُعد" التي تتطلب مهارة استخدام تقنية الاتصالات (الإنترنت)، ويتضح هذا في استخدام "موقع المدينة على شبكة الإنترنت"، حيث تبلغ نسبة الذكور (١٦,٤%) من مجموعهم، بينما تبلغ نسبة الإناث (٢,٩%) من مجموعهن، وهكذا الحال مع "البريد الإلكتروني" حيث تبلغ نسبة الذكور (١٤,٢%)، بينما تبلغ نسبة الإناث (١١,٨%).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق تماماً مع التقاليد المرعية في البيئة الاجتماعية في المجتمع السعودي، التي تلقي بظلالها على سلوكيات الباحثين في بيئة البحث العلمي بالمملكة، تلك التقاليد التي تحد من تواجد العنصر النسائي في أماكن اختلاط الجنسين، وهو تقليد اجتماعي ينعكس على طرق الاتصال في مجال البحث العلمي، حيث تُحجب وسيلة تواجد المرأة واتصالها المباشر "بالحضور الشخصي" إلى مراكز خدمات المعلومات -

حيث يتحتم اختلاط الجنسين- مثل مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وتلجأ المرأة إلى تفويض أحد محارمها أو أقاربها للقيام بهذه المهمة.

كما يرى الباحث أن تفوق فئة الذكور في استخدام وسائل الاتصال المعتمدة على تقنية المعلومات والاتصالات، يرجع إلى قلة الإناث اللاتي يُجدن استخدام هذه التقنية - حيث تصنف التقارير والدراسات الدولية التي تتناول هذه الظاهرة فئة الإناث، ضمن الفئات "المستبعدة تقنيًا" وخاصة في البلاد النامية معلوماتياً - مما لا يساعدهن على الإفادة من هذه السبل الاتصالية الحديثة(١). وهو الأمر الذي عكسه التحليل الإحصائي السابق.

٤ – ٢ الحصول على الخدمة مصنفة حسب جنسية المستفيدين :

الجدول رقم (٢١)
طرق الحصول على الخدمة مصنفة حسب جنسية المستفيدين

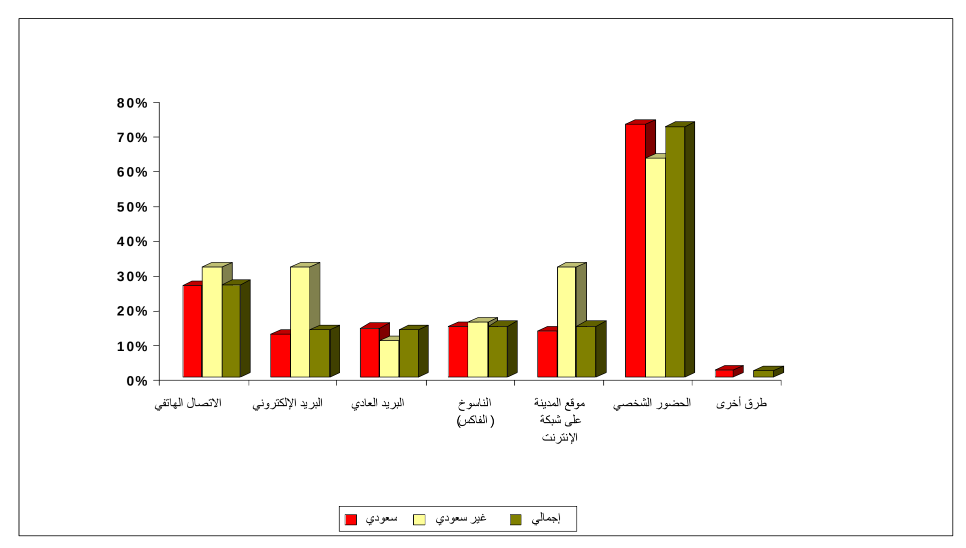
الطريقة التي تتبعها في الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة		الجنسية: سعودي	الجنسية: غير سعودي	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوي الدلالة
الاتصال الهاتفي	العدد	٦٥	٦	٧١	٠,٢٥	١	٠,٦١٧
	النسبة	%٢٦,٣٠	%٣١,٦٠	٢٦,٧٠ %			
البريد الإلكتروني	العدد	٣١	٦	٣٧	٥,٣٣ ٥	١	٠,٠٢١
	النسبة	%١٢,٦٠	%٣١,٦٠	١٣,٩٠ %			
البريد العادي	العدد	٣٥	٢	٣٧	٠,١٩ ٦	١	٠,٦٥٨
	النسبة	%١٤,٢٠	%١٠,٥٠	١٣,٩٠ %			
الناسوخ (الفاكس)	العدد	٣٦	٣	٣٩	٠,٠٢ ١	١	٠,٨٨٥
	النسبة	%١٤,٦٠	%١٥,٨٠	١٤,٧٠ %			

(١) Cullen Rowena (٢٠٠١), Addressing the Digital Divide, ٦٧th IFLA Conference, Boston , Aug, ١٦-٢٥-٢٠٠١, (No, ٠١٧-١٦٣-E).

موقع المدينة على شبكة الإنترنت	العدد	٣٣	٦	٣٩	٤,٦٨	١	٠,٠٣١
	النسبة	%١٣,٤٠	%٣١,٦٠	١٤,٧٠ %			
الحضور الشخصي	العدد	١٨٠	١٢	١٩٢	٠,٨٣	١	٠,٣٦٢
	النسبة	%٧٢,٩٠	%٦٣,٢٠	٧٢,٢٠ %			
طرق أخرى	العدد	٥		٥	٠,٣٩ ٢	١	٠,٥٣١
	النسبة	%٢,٠٠		%١,٩٠			

الشكل البياني رقم (٢٠)

طرق الحصول على الخدمة مصنفة حسب جنسية المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٢١) والشكل البياني رقم (٢٠) ما يلي :

أن "الحضور الشخصي" يتصدر قائمة الطرق التي يحصل بها المستفيدون على الخدمة من مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث بلغت نسبة المستفيدين الذين يتبعون هذه الطريقة - والمصنفون حسب جنسياتهم - (%٧٢,٢) من مجموع المستفيدين، بينما تراجعت نسبة كل من "البريد الإلكتروني" و "البريد العادي" إلى نهاية القائمة حيث بلغت (١٣,٩ %) من مجموع المستفيدين لكل منهما.

وبينما اتفقت آراء الفئتين (السعوديون، وغير السعوديين) على اختيار طريقتي "الحضور الشخصي" و"الاتصال الهاتفي" كأفضلية أولى، وثانية، إلا أنهما اختلفا على ترتيب باقي الاختيارات، فقد ارتفعت نسبة المستفيدين غير السعوديين في استخدامهم للبريد الإلكتروني "والإنترنت" إلى (٣١,٦ %) لكل منهما، وتراجعت نسبة "الناسوخ (الفاكس)" و"البريد العادي" إلى نهاية الاختيارات. بينما حدث العكس تماماً لفئة المستفيدين السعوديين حيث ارتفعت نسبة اختياراتهم "الناسوخ (الفاكس)" و"البريد العادي" وتراجعت نسبة "الإنترنت" و"البريد الإلكتروني" إلى نهاية الاختيارات. ويرى الباحث أن نتائج التحليل السابق تتفق والممارسات في مجال البحث العلمي في البيئة السعودية بوجه عام، حيث يمثل الذكور النسبة العظمى من الباحثين - سواء من السعوديين أو غيرهم - لذا فإن "الحضور الشخصي" يعد وسيلتهم المفضلة للتعامل مع خدمات المعلومات، أما الفروق بين فئات المستفيدين السعوديين، وغير السعوديين فيما يتعلق باستخدامهم للوسائل الأخرى، والتي وضحت في وسائل "الاتصال عن بُعد"، وتفضيل فئة الباحثين السعوديين لوسائل الاتصال "التقليدية (الفاكس، البريدي العادي)، بينما تفضل الفئات الأخرى (البريد الإلكتروني، والإنترنت) فإن ذلك يرجع - في رأي الباحث- إلى طبيعة الباحثين ونوعياتهم، حيث تتشكل غالبية "غير السعوديين"، من الباحثين من فئات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات، ومعاونيهم، وحملة المؤهلات العليا، من المنتمين إلى المؤسسات البحثية والمراكز العلمية المتخصصة، وهم في معظمهم يجيدون التعامل مع تقنيات المعلومات

والاتصالات الحديثة، كما أنهم بحكم مواقعهم المهنية يمتلكون إمكاناتها في مواقع عملهم، مما يسهل عليهم سبل استخدامها والإفادة منها، بينما تعد فئة المستفيدين السعوديين خليط من بين طلاب مراحل التعليم العام، ومهنيين، وأعضاء هيئة تدريس، وباحثين، وغيرهم مما لا يقتضي بالضرورة أن تحوز كل هذه الفئات الامتيازات والسمات البحثية نفسها، الأمر الذي ينعكس على سلوكهم البحثي.

٤ – ٣ الحصول على الخدمة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين :

الجدول رقم (٢٢)

طرق الحصول على الخدمة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الطريقة التي تتبعها في الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
الاتصال الهاتفي	العدد	٥	٥	٢٨	١٩	١٤	٧١	٤,٤ ٦٢	٤	٠,٣٤٧
	النسبة	٢٧,٨ %٠	٣١,٣ %٠	٢١,٤٠ %	٣٠,٢٠ %	٣٦,٨٠ %	٢٦,٧٠ %			
البريد الإلكتروني	العدد	٣	٥	١٦	٧	٦	٣٧	٤,٩ ٧١	٤	٠,٢٩
	النسبة	١٦,٧ %٠	٣١,٣ %٠	١٢,٢٠ %	١١,١٠ %	١٥,٨٠ %	١٣,٩٠ %			
البريد العادي	العدد	١		١٥	١٣	٨	٣٧	٨,٢ ٩٤	٤	٠,٠٨١
	النسبة	٥,٦ %٠		١١,٥٠ %	٢٠,٦٠ %	٢١,١٠ %	١٣,٩٠ %			
الفاكس	العدد	٣	١	١٧	١١	٧	٣٩	٢,	٤	٠,٧٢

الطريقة التي تتبعها في الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
	النسبة	١٦,٧ %٠	٦,٣٠ %	١٣,٠٠ %	١٧,٥٠ %	١٨,٤٠ %	١٤,٧٠ %	٠٨ ٣		
موقع المدينة على شبكة الإنترنت	العدد	٦	٣	١٦	٦	٨	٣٩	٨, ٤٢ ٦	٤	٠,٠٧٧
	النسبة	٣٣,٣ %٠	١٨,٨ %٠	١٢,٢٠ %	٩,٥٠ %	٢١,١٠ %	١٤,٧٠ %			
الحضور الشخصي	العدد	١٥	١٤	٩٦	٣٨	٢٩	١٩٢	٧, ٨٠ ٣	٤	٠,٠٩٩
	النسبة	٨٣,٣ %٠	٨٧,٥ %٠	٧٣,٣٠ %	٦٠,٣٠ %	٧٦,٣٠ %	٧٢,٢٠ %			
طرق أخرى	العدد			٢	١	٢	٥	٣, ١٢ ٨	٤	٠,٥٣٧
	النسبة			١,٥٠ %	١,٦٠ %	٥,٣٠ %	١,٩٠ %			

يتضح من الجدول رقم (٢٢) ما يلي :

يعد "الحضور الشخصي" من أكثر السُبل اتباعاً للحصول على الخدمة، يليه في الترتيب "الاتصال الهاتفي"، بينما تساوت تقريباً الطرق الأخرى في نسبتها والتي تراوحت بين (١٣,٩%) و (١٤,٧%)، أي بفارق لا يزيد عن (٠,٨%).

إلا أن الفروق الفردية بين الفئات المختلفة التي تمثل عدة مستويات تعليمية، تبدو واضحة في اختياراتهم لطرق الحصول على الخدمة بالرغم من اتفاقهم في ترتيب الأفضليات، ومثال على ذلك:

١ - اختارت فئة الحاصلين على "الشهادة الثانوية" طريقة "الحضور

الشخصي" بنسبة بلغت (٨٣,٣%) من مجموعهم، بينما اختارت فئة الحاصلين على الماجستير الطريقة نفسها بنسبة (٦٠,٣%) من مجموعهم بفارق (٢٣%) بين الفئتين.

٢- اختارت فئة الحاصلين على "الشهادة الثانوية" طريقة "موقع المدينة على الإنترنت" بنسبة (٣٣,٣%) من مجموعهم، بينما اختارت فئة الحاصلين على الماجستير الطريقة نفسها بنسبة (٩,٥%) من مجموعهم، أي بفارق (٢٣,٨%) بين الفئتين.

٣- ارتفعت نسبة "البريد الإلكتروني" لدى الحاصلين على "الدبلوم"، حيث بلغت (٣١,٣%) من مجموعهم، بينما قلت هذه النسبة بين "الفئات الأخرى" حيث تراوحت بين (١٦,٧%)، و (١١,١%) من مجموع المستفيدين أي بفارق الضعف تقريباً.

٤- أما طريقة "البريد العادي"، فقد انخفضت نسبتها لدى حملة "الدبلوم" حيث بلغت أدنى درجاتها بنسبة (صفر%)، بينما بلغت (٥,٦%) لحملة "الشهادة الثانوية"، في حين ارتفعت إلى (٢٠,٦%) لحملة الماجستير، وبلغت (٢١,١%) لحملة الدكتوراة، وهو فارق كبير وواضح بين الفئات المختلفة.

والجدول الإحصائي رقم (٢٢) مليء بهذه الفروق، التي يتضح منها أنه بالرغم من الاتفاق العام على ترتيب طرق الحصول على الخدمة إلا أن الفروق بين فئات المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية تبدو واضحة في نسب اختياراتهم لطرق الحصول على الخدمة.

والمبررات التي ساقها الباحث، عاليه، والمتعلقة بالمستوى الأكاديمي والتعليمي، والأوضاع الوظيفية للمستفيدين، ومدى توافر إمكاناتهم البحثية تنطبق إلى حد كبير على نتائج هذا التحليل، إلا فيما يتعلق بطريقة واحدة وهي "موقع المدينة على الإنترنت"، حيث تفوقت فئة المستفيدين "حملة الثانوية العامة" أي فئة المستفيدين الأصغر سناً، وهي ظاهرة تستحق التوقف والإشارة إليها، حيث يرى الباحث أن الجيل الجديد من المستفيدين، سواء أكانوا عاملين في المجال البحثي أو غير عاملين فيه، أصبحوا أكثر قدرة على التعامل مع "الإنترنت" ليست كأداة بحثية فحسب، ولكن كتقنية جديدة ارتبطت إلى حد بعيد بجيلهم ومقتضيات عصرهم، وأصبحت أداة الاتصال، والترفيه، والثقافة المرتبطة بفئتهم العمرية، أكثر من غيرهم من الشرائح العمرية الأخرى، ولذا فإن استخدامهم لها، وتفوقهم فيها ظاهرة اجتماعية وثقافة عصر وجيل، أكثر من أنها سلوكية بحثية أو علمية أكاديمية، وهو ما عكسته نتائج تحليل الجدول رقم (٢٢).

٤ – ٤ الحصول على الخدمة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين :

الجدول رقم (٢٣)

طرق الحصول على الخدمة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الطريقة التي تتبعها في الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
الاتصال الهاتفي	العدد	١٢	١٨	١٦	٢١	٣	١	٧١	٣,٠٢٨	٥	٠,٦٩٦
	النسبة	٢١,٨ %٠	٣٣,٣٠ %	٣٠,٨ %٠	٢٤,١٠ %	٢٠,٠ %٠	٣٣,٣ %٠	٢٦,٧ %٠			
البريد	العدد	٩	٨	٦	١٣	١		٣٧	١,٧٧	٥	٠,٨٧

الطريقة التي تتبعها في الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
الإلكتروني	النسبة	١٦,٤%٠	١٤,٨٠%	١١,٥%٠	١٤,٩٠%	٦,٧٠%		١٣,٩٠%	٧		٩
البريد العادي	العدد	٩	١٥	٩	٣	١		٣٧	١٨,٥٤٤	٥	٠,٠٠٢
	النسبة	١٦,٤%٠	٢٧,٨%٠	١٧,٣%٠	٣,٤٠%	٦,٧٠%		١٣,٩٠%			
الفاكس	العدد	٤	١٦	٩	٨	٢		٣٩	١٤,٩٧٤	٥	٠,٠١
	النسبة	٧,٣%٠	٢٩,٦%٠	١٧,٣%٠	٩,٢٠%	١٣,٣%٠		١٤,٧%٠			
موقع المدينة على شبكة الإنترنت	العدد	٥	٥	١٠	١٨	١		٣٩	٧,٣	٥	٠,١٩٩
	النسبة	٩,١%٠	٩,٣٠%	١٩,٢%٠	٢٠,٧٠%	٦,٧٠%		١٤,٧%٠			
الحضور الشخصي	العدد	٤٥	٢٨	٣٤	٧٠	١٣	٢	١٩٢	١٩,٤٣٦	٥	٠,٠٠٢
	النسبة	٨١,٨%٠	٥١,٩%٠	٦٥,٤%٠	٨٠,٥٠%	٨٦,٧%٠	٦٦,٧%٠	٧٢,٢%٠			
طرق أخرى	العدد		١	١	٢		١	٥	١٧,٥١٧	٥	٠,٠٠٤
	النسبة		١,٩٠%	١,٩٠%	٢,٣٠%		٣٣,٣%٠	١,٩٠%			

يتضح من الجدول رقم (٢٣) ما يلي :

تتفق نتائج هذا الجدول مع النتائج العامة التي سبق أن حصل عليها الباحث من الجداول السابقة كافة المتعلقة بالجزئية نفسها من البحث، حيث تصدرت طريقة " الحضور الشخصي " قائمة اختيارات المستفيدين، بنسبة (٧٢,٢%) يليها في الترتيب "الاتصال الهاتفي" بنسبة (٢٦,٧%) وتفاوتت أفضليات الطرق الأخرى بصورة طفيفة.

ويرى الباحث أن هناك ظاهرة يجب التوقف عندها، وهي جديرة بالتسجيل فقد ورد بالجدول الحالي رقم (٢٣) أن أكثر الفئات استخداماً

لموقع المدينة على الإنترنت هم فئة الموظفين، بينما جاء في الجدول السابق رقم (٢٢) أن أكثر الفئات استخداماً للطريقة نفسها هم فئة حملة "الشهادة الثانوية"، فهل يعني هذا الارتباط الإحصائي أن الموظفين المتعاملين مع خدمات مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية هم من حملة "الشهادة الثانوية" ؟

إحصائياً، هذه هي النتيجة المنطقية التي يمكن التوصل إليها، وهو الأمر الذي يثير العديد من التساؤلات، فالنظام التعليمي في المملكة يتيح لجميع الحاصلين على "الشهادة الثانوية" الالتحاق بالتعليم الجامعي، مما يجعل نسبة من يتجه منهم إلى سوق العمل بعد حصوله على "الشهادة الثانوية" ضئيلة جدًّا، وهم إن فعلوا ذلك فهم يمارسون أعمالاً خاصة في مجال التجارة والصناعة وغيرها، وأعداد ضئيلة منهم تتجه إلى الوظائف، أو إلى مجال البحث العلمي، وهو الأمر الذي يتنافى مع النتيجة التي حصل عليها الباحث.

أما الرؤية الأخرى، فهي أن أعداداً لا بأس بها من الطلاب من "حملة الشهادة الثانوية" يلتحقون بالجامعة ولكنهم في الوقت نفسه يعملون في وظائف في القطاع الحكومي أو الخاص؛ لذا فهم يفضلون تسجيل أنفسهم في قوائم الموظفين بدلاً من تصنيفهم كطلاب، إذا ما تم سؤالهم عن وضعهم في المجتمع، وهو اختيار طبيعي إذا ما أخضع لمعايير الحرية الشخصية للاختيار، وهو الأمر الذي انعكس على الإحصاءات الواردة في الجدول السابق.

يتضح من تحليل المعطيات الرقمية لمجموعة الجداول أرقام (٢٠) و (٢١) و(٢٢) و (٢٣) التي تتعلق بطرق الحصول على الخدمة من مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، أن أكثر الطرق شيوعاً لدى المستفيدين هي "الحضور الشخصي" يليها في الترتيب "الاتصال الهاتفي"، ثم "الفاكس"، "موقع المدينة على الإنترنت"، وأخيراً "البريد الإلكتروني" و "البريد العادي".

كما يمكن من خلال التحليل الإحصائي السابق تحديد خصائص المستفيدين الأكثر إفادة من كل طريقة، ونعني بذلك فئة المستفيدين الأكثر استخداماً لكل طريقة على حدة، التي تتمثل فيما يلي:

طريقة الحصول على الخدمة	خصائص المستفيدين الأكثر إفادة
الاتصال الهاتفي	أنثى، غير سعودية، حاصلة على درجة الدكتوراة، وتعمل في مجال البحث العلمي.
البريد الإلكتروني	ذكر، غير سعودي، حاصل على دبلوم، وما زال طالباً.
البريد العادي	أنثى سعودية، حاصلة على الدكتوراه وتعمل في مجال البحث العلمي.
الفاكس	أنثى، غير سعودية، حاصلة على الدكتوراه وتعمل في مجال البحث العلمي.
موقع المدينة على الإنترنت	ذكر، غير سعودي، حاصل على الثانوية العامة ويعمل.
الحضور الشخصي	ذكر، سعودي، حاصل على دبلوم ويعمل.

ويرى الباحث أن النتيجة السابقة مؤشر يجب أن يراعى عند وضع أي تصور لتطوير طرق الحصول على الخدمة من المدينة، حيث يجب أن يراعي المسئولون فيها نوعية المستفيدين وخصائصهم عند التخطيط لتطوير السبل الحالية، أو استحداث سبل جديدة.

٥ - الاستعانة بمصادر خارج المدينة :

قد يلجأ المستفيد في حالة عدم حصوله على احتياجاته المعلوماتية من المؤسسة البحثية التي يتعامل معها إلى الاستعانة بمؤسسات معلوماتية أخرى لتلبية رغباته البحثية والحصول على المعلومات اللازمة لاستكمال بحثه، وقد حاول الباحث من خلال مسحه الميداني أن يتعرف إلى اتجاهات المستفيدين وسلوكهم في حالة عدم حصولهم على احتياجاتهم البحثية في المدينة، وهل يلجأون إلى مصادر خارجية أخرى لاستكمال رحلتهم البحثية؟ وما هي هذه الجهات البحثية الأخرى ؟

وتوضح الجداول التالية ذات الأرقام (٢٤) و (٢٥) و (٢٦) و (٢٧) نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث حول هذا الأمر.

٥ - ١ الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب جنس المستفيدين :

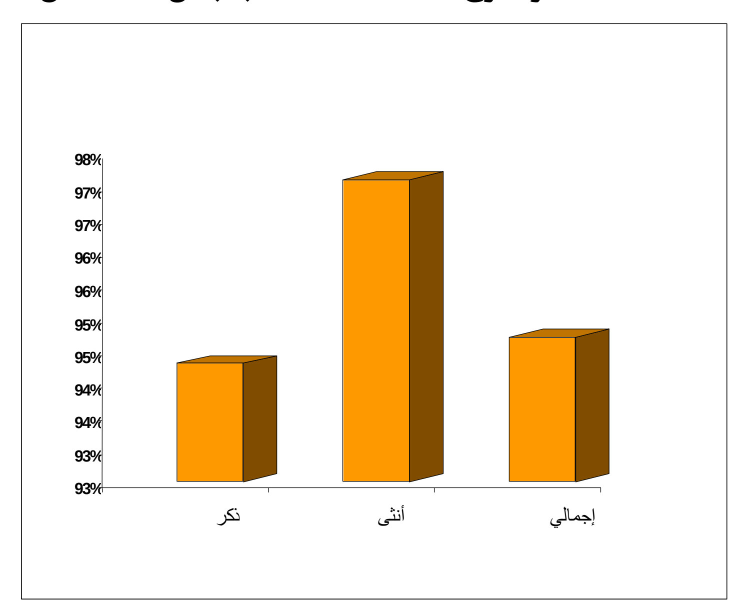
الجدول رقم (٢٤)

الاستعانة بمصادر خارج المدنية مصنفة حسب جنس المستفيدين

إذا لم تجد المعلومات التي تبحث عنها في المدينة فهل تبحث عنها في مصادر أخرى		الجنس		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوي الدلالة
		ذكر	انثي				
لا	العدد	١٣	١	١٤	٠,٤٣٤	١	٠,٥١
	النسبة	٥,٦٠ %	٢,٩٠ %	%٥,٣٠			
نعم	العدد	٢١٩	٣٣	٢٥٢			
	النسبة	٩٤,٤٠ %	٩٧,١٠ %	%٩٤,٧٠			
إجمالي	العدد	٢٣٢	٣٤	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %			

الشكل رقم (٢١)

الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب جنس المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (٢٤) والشكل البياني المصاحب له رقم (٢١) أن الغالبية العظمى للمستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، يلجأون إلى مؤسسات معلومات أخرى في حالة عدم حصولهم على احتياجاتهم المعلوماتية من المدينة، حيث تبلغ نسبة هؤلاء (٩٤,٧%) من مجموع المستفيدين، بينما تبلغ نسبة المستفيدين من الذكور (٩٤,٤%) من مجموعهم، ونسبة المستفيدات (٩٧,١%) من مجموعهن.

مما يشير إلى أن المستفيدين من المدينة لا يعتمدون في حصولهم على احتياجاتهم المعلوماتية اعتماداً كاملاً على خدمات المدينة، ويؤكدون أن لديهم مصادر أخرى يلجأون إليها عند الضرورة، وهذا الأمر ينطبق على

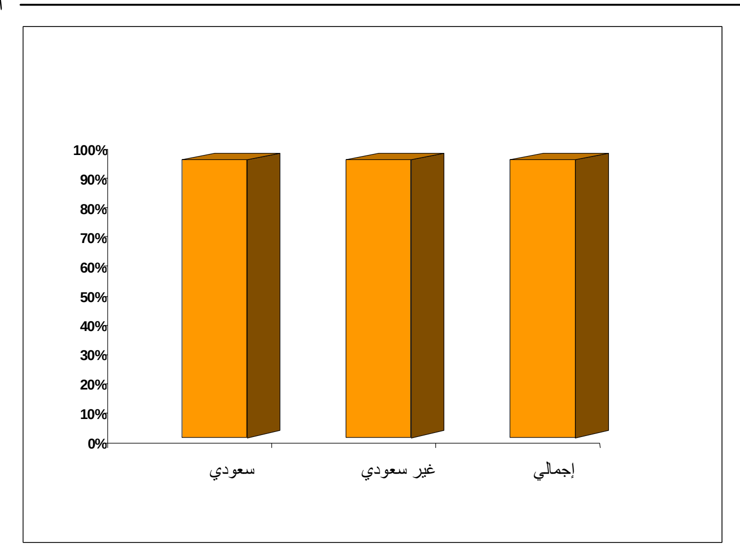
جميع المستفيدين بصرف النظر عن جنسهم (ذكورًا أو إناثًا).

٥-٢ الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب جنسية المستفيدين :

الجدول رقم (٢٥)
الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب جنسية المستفيدين

إذا لم تجد المعلومات التي تبحث عنها في المدينة فهل تبحث عنها في مصادر أخرى		الجنسية		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		سعودي	غير سعودي				
لا	العدد	١٣	١	١٤	٠	ـ	٠,٩٩٤
	النسبة	%٥,٣٠	%٥,٣٠	%٥,٣٠			
نعم	العدد	٢٣٤	١٨	٢٥٢			
	النسبة	%٩٤,٧٠	%٩٤,٧٠	%٩٤,٧٠			
إجمالي	العدد	٢٤٧	١٩	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠٠ %	%١٠٠,٠٠	١٠٠,٠٠ %			

الشكل رقم (٢٢)
الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب جنسية المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (٢٥)، والشكل البياني المصاحب له رقم (٢٢)، أنه لا توجد أي فروق بين المستفيدين المصنفين حسب جنسيتهم (سعوديون، وغير سعوديين) فيما يتعلق باستعانتهم بمصادر خارج المدينة. وقد أثبتت الإحصاءات المتعلقة بهذا الأمر، أن نسبتهم ثابتة، حيث بلغت نسبة من يستعين بمصادر خارج المدينة (٩٤,٧%) من مجموع المستفيدين لكل من الفئتين، مما يؤكد على عدم وجود فروق في السلوك البحثي بين فئات المستفيدين السعوديين وغير السعوديين فيما يتعلق بهذا الأمر، ويعكس أيضًا حقيقة أن مصادر المعلومات متاحة بنسبة متوازنة للعاملين في مجال البحث العلمي في المملكة بصرف النظر عن جنسية الباحث.

٥-٣ الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين:

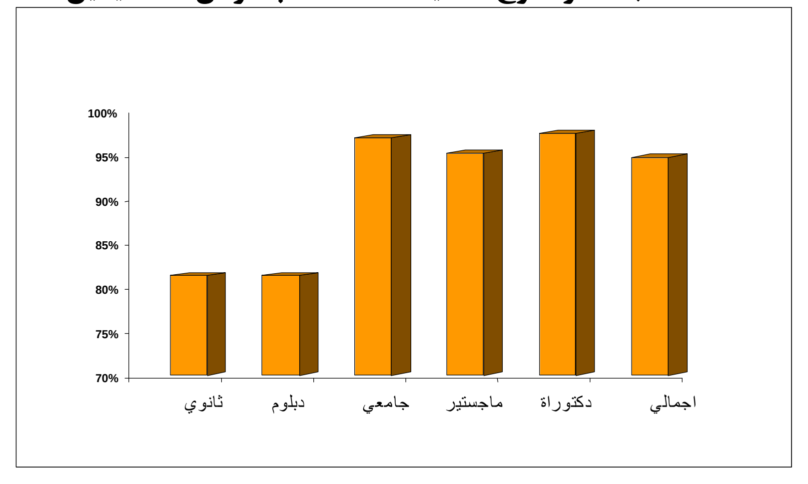
الجدول رقم (٢٦)

الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

إذا لم تجد المعلومات التي تبحث عنها في المدينة فهل تبحث عنها في مصادر أخرى		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
لا	العدد	٣	٣	٤	٣	١	١٤	١٣,٤١٩	٤	٠,٠٠٩
	النسبة	١٦,٧٠ %	١٨,٨٠ %	%٣,١٠	%٤,٨٠	٢,٦٠ %	٥,٣٠ %			
نعم	العدد	١٥	١٣	١٢٧	٦٠	٣٧	٢٥٢			
	النسبة	٨٣,٣٠ %	٨١,٣٠ %	٩٦,٩٠ %	%٩٥,٢٠	٩٧,٤٠ %	٩٤,٧٠ %			
إجمالي	العدد	١٨	١٦	١٣١	٦٣	٣٨	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٢٣)

الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (٢٦)، والشكل البياني المصاحب لـه رقم (٢٣) أن هناك تفاوتاً بين فئات المستفيدين المصنفين بمؤهلاتهم الدراسية والعلمية فيما يخص استعانتهم بمصادر خارجية، في حالة عدم حصولهم على احتياجاتهم المعلوماتية من المدينة.

ويوضح الترتيب التالي الفروق بين الفئات المختلفة.

الفئة	**نسبة من يلجأون إلى مصادر خارجية**
حملة الدكتوراة	٩٧,٤% من مجموعهم
حملة الشهادة الجامعية	٩٦,٩% من مجموعهم
حملة الماجستير	٩٥,٢% من مجموعهم
حملة الشهادة الثانوية	٨٣,٣% من مجموعهم
حملة دبلوم ما بعد الثانوي	٨١,٣% من مجموعهم

مما سبق يتضح أن هناك علاقة طردية بين المؤهل الدراسي ونسبة الاستعانة بمصادر خارجية، فكلما ارتفع المستوى الأكاديمي للباحث زادت نسبة استعانته بمصادر خارجية، والعكس صحيح. [مثال لذلك: يكتفي (١٨,٨%) من حملة دبلوم ما بعد الثانوي بالاستعانة بخدمات المدينة، في مقابل اكتفاء (٢,٦ %) من حملة الدكتوراة بخدمات المدينة]. ويمكن من ذلك استنتاج عدد من المؤشرات، من أهمها:

١ - أن أعداداً كبيرة من المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز، يستعينون بمصادر معلومات خارجية؛ لتكملة متطلباتهم البحثية.

٢ - يزداد عدد المستفيدين الذين يستعينون بمصادر خارجية لحملة المؤهلات العليا عن نظرائهم من حملة المؤهلات المتوسطة (ثانوي عام) وفوق المتوسط (دبلوم ما بعد الثانوي).

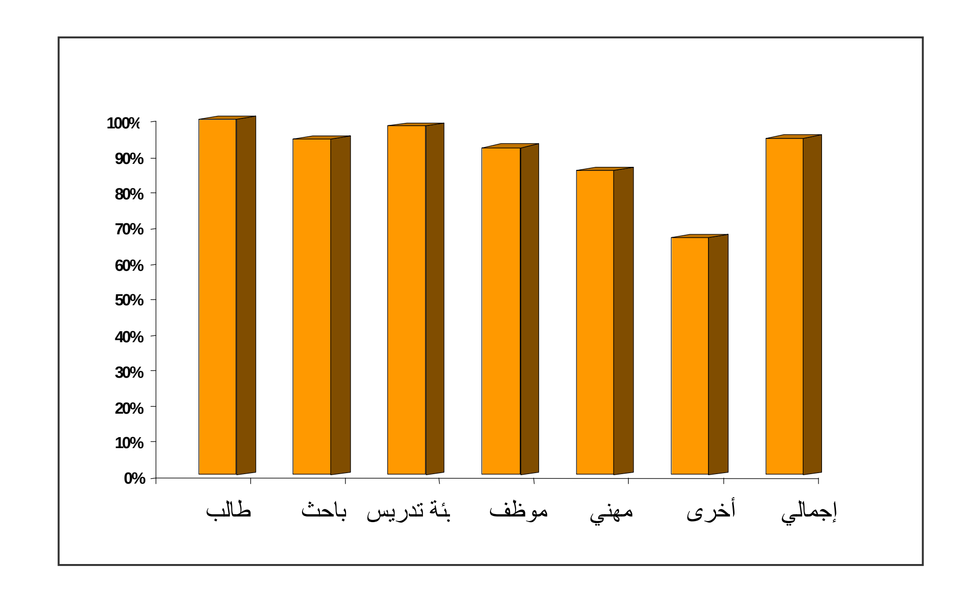
٣ - أن المستفيدين بمؤهلاتهم كافة لا يجدون متطلباتهم البحثية من خلال مؤسسة معلوماتية واحدة مهما بلغت الإمكانات الخدمية لهذه المؤسسة.

٥ – ٤ الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين :

الجدول رقم (٢٧)
الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

إذا لم تجد المعلومات التي تبحث عنها في المدينة فهل تبحث عنها في مصادر أخرى		الوظيفة: طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
لا	العدد		٣	١	٧	٢	١	١٤	١٢,٤٦	٥	٠,٠٢٩
	النسبة		٥,٦٠ %	١,٩٠ %	٨,٠٠ %	١٣,٣ %٠	٣٣,٣ %٠	٥,٣٠ %			
نعم	العدد	٥٥	٥١	٥١	٨٠	١٣	٢	٢٥٢			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	٩٤,٤٠ %	٩٨,١٠ %	٩٢,٠ %٠	٨٦,٧ %٠	٦٦,٧ %٠	٩٤,٧٠ %			
إجمالي	العدد	٥٥	٥٤	٥٢	٨٧	١٥	٣	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠, %٠٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %			

الشكل رقم (٢٤)
الاستعانة بمصادر خارج المدينة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (٢٧) والشكل البياني المصاحب له رقم (٢٤) ما يلي :

١ - فئة المستفيدين من الطلاب تستعين بكاملها (١٠٠%) بمصادر خارجية.

٢ - فئات المستفيدين الأخرى تتراوح نسبة استعانتهم بمصادر خارجية بين (٩٨,١% من مجموعهم / هيئة التدريس) و (٦٦,٧% / فئات أخرى).

٣ - بخلاف المستفيدين المصنفين فئات أخرى، فإن نسبة استعانة المستفيدين من المصادر الخارجية لا تقل عن (٨٦,٧%) من مجموعهم.

مما يؤكد مرة أخرى أن الاستعانة بمصادر خارجية، يعد من السمات الأساسية للمستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

٥ – ٥ أسماء المصادر الخارجية التي يستعين بها المستفيدون :

يوضح الجدولان رقما (٢٨) و (٢٩) أسماء المؤسسات المعلوماتية التي يستعين بها المستفيدون من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مصنفة بناء على مؤهلات المستفيدين ووظائفهم.

الجدول رقم (٢٨)
أسماء المصادر خارج المدينة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

المصادر		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراه				
مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية	العدد	١١	٥	٦٨	٣٧	٢٢	١٤٣	٤,٦٨٦	٤	٠,٣٢١
	النسبة	٧٣,٣٠%	٣٨,٥٠%	٥٣,٥٠%	٦١,٧٠%	٥٩,٥٠%	٥٦,٧٠%			
مكتبة الملك فهد الوطنية	العدد	٨	٤	٦٩	٣٣	٢٠	١٣٤	٢,٨٣٧	٤	٠,٥٨٥
	النسبة	٥٣,٣٠%	٣٠,٨٠%	٥٤,٨٠%	٥٥,٠٠%	٥٤,١٠%	٥٣,٤٠%			
مكتبة الملك عبد العزيز العامة	العدد	٣	٥	٤٩	٢٤	١٠	٩١	٣,٧٧٢	٤	٠,٤٣٨
	النسبة	٢٠,٠٠%	٣٨,٥٠%	٣٨,٦٠%	٤٠,٠٠%	٢٧,٠٠%	٣٦,١٠%			
مكتبة معهد الإدارة العامة	العدد	٣	٣	٢٦	٢٢	٨	٦٢	٦,٢٤	٤	٠,١٨٢
	النسبة	٢٠,٠٠%	٢٣,١٠%	٢٠,٥٠%	٣٦,٧٠%	٢١,٦٠%	٢٤,٦٠%			
المكتبات الجامعية	العدد	٦	٥	٨٦	٤٣	٢٨	١٦٨	١١,٥٤٣	٤	٠,٠٢١
	النسبة	٤٠,٠٠%	٣٨,٥٠%	٦٧,٧٠%	٧١,٧٠%	٧٥,٧٠%	٦٦,٧٠%			
مصادر	العدد		٥	٢٦	١٦	٩	٥٦	٧,٨٧	٤	٠,٠٩

أخرى	النسبة		٤١,٧ %٠	٢١,٠ %٠	٢٧,١٠ %	٢٥,٧٠ %	٢٢,٩٠ %	٣		٦

يوضح الجدول رقم (٢٨) ما يلي :

١- أن المكتبات الجامعية تمثل المرتبة الأولى لقائمة المؤسسات المعلوماتية التي يستعين بها المستفيدون من خدمات مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بنسبة (٦٦,٧%) من مجموع المستفيدين.

٢ - بخلاف مصادر أخرى التي تمثل نسبة (٢٢,٩%) من مجموع المستفيدين فإن مكتبة معهد الإدارة العامة، بمدينة الرياض، تمثل نسبة (٢٤,٦%) من اختيارات المستفيدين، وهي أقل نسبة لمؤسسة معلوماتية وقع اختيار المستفيدين عليها.

إلا أن الاختيارات النوعية لفئات المستفيدين، تختلف باختلاف فئة المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، ومثال لذلك:

فئة المستفيدين	**المؤسسة المعلوماتية الأولى في قائمة اختياراتهم**
حملة الثانوية العامة	مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية
حملة دبلوم ما بعد الثانوي	يتساوى لديهم ثلاث مؤسسات: - مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية - مكتبة الملك عبدالعزيز العامة - المكتبات الجامعية
حملة الشهادة الجامعية	المكتبات الجامعية
حملة الماجستير	المكتبات الجامعية
حملة الدكتوراة	المكتبات الجامعية

يتضح من التحليل السابق أن المكتبات الجامعية تُعد من المؤسسات المعلوماتية الخارجية ذات الأفضلية الأولى لدى غالبية المستفيدين من

خدمات المعلومات في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث يتم اختيارها مصدر معلومات خارجي أول، لأربع فئات من المستفيدين (من مجموع خمس فئات) أي ما يمثل نسبة (٨٠%) من مجموع المستفيدين.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية؛ حيث إن (٦٠%) من فئات المستفيدين (جامعيون، حملة ماجستير، حملة دكتوراة) ينتمون إلى المجال الأكاديمي العالي سواء أكانوا دارسين (طلاباً وباحثين) أم معلمين (أعضاء هيئة تدريس). حيث تُعد المكتبة الجامعية هي الأقرب إليهم سواء من زاوية البعد المكاني (الجغرافي)، أو الموضوعي (التخصص).

الجدول رقم (٢٩)

أسماء المصادر خارج المدينة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

المصادر		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية	العدد	٣٠	٢٤	٣٥	٥٠	٣	١	١٤٣	١٢,١ ١٢	٥	٠,٠٣ ٣
	النسبة	٥٤,٥ %٠	٤٧,١ %٠	٦٨,٦ %٠	٦٢,٥ %٠	٢٣,١ %٠	٥٠,٠ %٠	%٥٦,٧٠			
مكتبة الملك فهد الوطنية	العدد	٣١	٢٨	٣٠	٣٤	٩	٢	١٣٤	٧,٨٠ ٧	٥	٠,١٦ ٧
	النسبة	٥٦,٤ %٠	٥٦,٠ %٠	٥٨,٨ %٠	٤٢,٥ %٠	٦٩,٢ %٠	١٠٠, %٠٠	%٥٣,٤٠			
مكتبة الملك عبد العزيز العامة	العدد	١٩	٢١	٢٠	٢٧	٤		٩١	٢,٣٢ ٣	٥	٠,٨٠ ٣
	النسبة	٣٤,٥ %٠	٤١,٢ %٠	٣٩,٢ %٠	٣٣,٨ %٠	٣٠,٨ %٠		%٣٦,١٠			
مكتبة معهد الإدارة العامة	العدد	٨	١٣	١٣	٢٦	٢		٦٢	٦,٩٨	٥	٠,٢٢ ٢
	النسبة	١٤,٥ %٠	٢٥,٥ %٠	٢٥,٥ %٠	٣٢,٥ %٠	١٥,٤ %٠		%٢٤,٦٠			
	العدد	٣٤	٣٨	٤١	٤٣	١٠	٢	١٦٨	١٣,٩	٥	٠,٠١

المكتبات الجامعية	النسبة	٦١,٨ %٠	٧٤,٥ %٠	٨٠,٤ %٠	٥٣,٨ %٠	٧٦,٩ %٠	١٠٠, %٠٠	%٦٦,٧٠	٣٩		٦
مصادر أخرى	العدد	٦	١٧	١٤	١٩			٥٦	١٢,٩ ٧٣	٥	٠,٠٢ ٤
	النسبة	١١,٣ %٠	٣٤,٠ %٠	٢٨,٦ %٠	٢٤,٤ %٠			%٢٢,٩٠			

يتضح من الجدول رقم (٢٩) ما يلي :

١ - تتصدر المكتبات الجامعية قائمة المصادر الخارجية التي يستعين بها المستفيدون من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، والمصنفون حسب وظائفهم، حيث حصلت على نسبة (٦٦,٧%) من مجموع أعداد المستفيدين.

٢ - تعد مكتبة معهد الإدارة من أقل المصادر الخارجية التي يستعان بها من قبل المستفيدين، حيث حصلت على نسبة (٢٤,٦%) من مجموع المستفيدين.

وبتحليل الرغبات النوعية للمستفيدين بناء على تصنيفهم الوظيفي يتضح أن هناك اختلافاً في أولوياتهم فيما يخص المصادر الخارجية التي يستعينون بها، ويوضح الترتيب التالي أولوياتهم فيما يخص المصدر الأكثر أهمية بالنسبة لهم :

الفئة	**المصدر الأول**
الطلاب	المكتبات الجامعية
الباحثون	المكتبات الجامعية
أعضاء هيئة التدريس	المكتبات الجامعية
الموظفون	مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية

المهنيون	المكتبات الجامعية

ويتضح من الترتيب السابق أن المكتبات الجامعية تمثل المرتبة الأولى لقائمة المصادر الخارجية، حيث تم اختيارها مصدرًا أول من قبل أربع فئات من خمس أي بنسبة (٨٠%) من فئات المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم بينما تُعد مكتبة معهد الإدارة من أقل المصادر الخارجية استخداماً من قبل المستفيدين حيث تتراوح نسبة استخدامها عن طريق المستفيدين المصنفين بوظائفهم بين (١٤,٥% من الطلاب) و(٣٢,٥% من الموظفين).

يتضح من تحليل الجداول السابقة ذات الأرقام (٢٤) و(٢٥) و(٢٦) و(٢٧) الخاصة بالاستعانة بمصادر خارج المدينة ما يلي :

١ - أن المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية يلجأون إلى مصادر خارجية لاستكمال متطلباتهم البحثية التي لا يستطيعون الحصول عليها من المدينة، وهذا التوجه ينطبق على جميع فئات المستفيدين بصرف النظر عن جنسهم، أو جنسيتهم، أو مؤهلاتهم، أو وظائفهم. مما يؤكد أن الاستعانة بمصادر خارجية تُعد من السمات الرئيسية للمستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة.

٢ - أن أكثر الفئات استعانة بالمصادر الخارجية هم من حملة المؤهلات العليا (الدرجة الجامعية/ حملة الماجستير / حملة الدكتوراة).

٣ - تُعد المؤسسات المعلوماتية التالية من أكثر المصادر الخارجية استخدامًا :

- المكتبات الجامعية.
- مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية.
- مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مكتبة الملك عبدالعزيز العامة.
- مكتبة معهد الإدارة.

٤ - تُعد المكتبات الجامعية من أكثر المؤسسات الخارجية التي يستخدمها المستفيدون.

٥ - تُعد مكتبة معهد الإدارة من أقل المؤسسات التي يستخدمها المستفيدون.

يستنتج مما سبق أنه مهما بلغت الإمكانات الخدمية المتاحة في مؤسسة معلوماتية فإنها لا تكفي لسد متطلبات المستفيدين المعلوماتية واحتياجاتهم البحثية، ويجب استكمال هذا النقص من مؤسسات معلوماتية أخرى.

الفصل الرابع
توافق خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية مع احتياجات المستفيدين: دراسة تحليلية تقييمية

- تمهيد.
- طبيعة الخدمات.
- أهداف الاستعانة بخدمات المدينة.
- مدى تناسب خدمات المعلومات للمستفيدين.
- سرعة إنجاز المدينة للخدمات.
- أهمية الخدمات بالمدينة.

تمهيد :

أورد الباحثان Smith & Bopp، في عمل لهما نُشر عام ١٩٩٥م، تعريفاً عاماً للخدمة المكتبية جاء فيه: "إن الخدمة المكتبية هي المساعدة الشخصية المقدمة عن طريق مكتبي أو أخصائي معلومات لواحد أو لمجموعة من المستفيدين لمساعدتهم في الحصول على المعلومات أو لمتابعة المعلومات المطلوبة"(١).

وتتعدد الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وتختلف حسب طبيعة المؤسسة المعلوماتية التي تقدمها، حيث يتم التخطيط لهذه الخدمات وتقدم بناء على طبيعة المؤسسة المعنية وأهدافها، وفئات المستفيدين منها وسماتهم، ومتطلباتهم، كما تتأثر هذه الخدمات أيضًا بالإمكانات المتوفرة لدى المؤسسة سواء من زاوية الموازنات المخصصة لها، أو - بالعاملين في هذه المؤسسات - وهو الأمر الأكثر أهمية، ومن حيث كفاءتهم المهنية، وإعدادهم وحرصهم على تقديم خدمة متميزة.

والخدمات المكتبية هي المَطِيَّة التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف المنوطة بالمكتبة والمتمثلة في تقديم خدمة متوازنة للرواد، حيث تُعد الخدمة المكتبية مرآة المكتبة ووسيلة لتحقيق أهدافها، ومهما يكن فإن أنواع الخدمات

---

(١) Bopp, Richard E., and Linda C. Smith (١٩٩٥)., Reference and Information Services: An Introduction, ٣rd ed.- Clorado: Librarian Unlimited, Inc., ١٩٩٥. p.٣.

المكتبية المقدمة المتعددة متماثلة في أغلب المكتبات ومراكز المعلومات، ويظهر التباين فقط في درجة تطبيق كل هذه الخدمات أو بعض، والذي يخضع بدوره لسياسات المكتبة والموارد المادية والبشرية المتاحة(١).

وتمثل الدراسة التالية في هذا الفصل توافق خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مع احتياجات المستفيدين، حيث يتم تناول هذه الخدمات من عدة زوايا، للتعرف من خلالها إلى عدد من الملامح الرئيسية لهذه الخدمات، من حيث مسمياتها، وطبيعتها، ومدى ملاءمتها لحاجات المستفيدين، كما يتم التعرف من خلال هذه الدراسة أيضاً إلى رؤية مجتمع المستفيدين لهذه الخدمات، من حيث أهداف استعانتهم بهذه الخدمات وأهميتها بالنسبة لهم، وغيرها من الملامح والسمات، التي تتيح في النهاية رسم صورة واضحة للخدمات المعلوماتية التي تقدمها المدينة، مما يتيح تقويم هذه الخدمات في وضعها الحالي، ويمكن من تقديم مقترحات لوضع تصور مستقبلي لها سواء بمقترحات تتعلق بالإبقاء على بعضها، وتطوير البعض الآخر، أو إلغاء ما ليس له مردود خدمي إيجابي.

وقد حاول الباحث تحليل الخدمات الموجودة من خلال بحث ميداني حول هذه الخدمات، وتم تفريغ نتائج التحليل في الجداول التالية، الذي يمثل كل منها ملمحاً محدداً يمثل خاصية بحثية، أراد الباحث أن يركز عليها في دراسته، ويمكن تلخيص هذه الملامح فيما يلي :

---

(٢) سالم السالم (١٤١٥هـ). الخدمات المرجعية الإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض: دراسة تقويمية.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ١٤١٥هـ، ص ٧١.

١- طبيعة الخدمات.

٢- أهداف الاستعانة بخدمات المدينة.

٣- مدى تناسب خدمات المعلومات للمستفيدين.

٤- سرعة إنجاز المدينة للخدمات.

٥- أهمية الخدمات بالمدينة.

١- طبيعة الخدمات :

١ – ١ طبيعة الخدمات مصنفة حسب جنس المستفيدين :

الجدول رقم (٣٠)

طبيعة الخدمات مصنفة حسب جنس المستفيدين

الخدمات التي تطلب من المدينة عند الحاجة		الجنس		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ذكر	أنثى				
الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out)	العدد	١٧٣	٢٩	٢٠٢	١,٧٧	١	٠,١٨٣
	النسبة	٧٤,٩٠%	٨٥,٣٠%	%٧٦,٢٠			
البحث في قواعد المعلومات الوطنية	العدد	٨٦	٩	٩٥	١,٤٩٢	١	٠,٢٢٢
	النسبة	٣٧,٢٠%	٢٦,٥٠%	%٣٥,٨٠			
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية	العدد	٩١	١٥	١٠٦	٠,٢٧٦	١	٠,٦
	النسبة	٣٩,٤٠%	٤٤,١٠%	%٤٠,٠٠			
الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text)	العدد	٨٢	١٩	١٠١	٥,٢٢١	١	٠,٠٢٢
	النسبة	٣٥,٥٠%	٥٥,٩٠%	%٣٨,١٠			
الحصول على خدمات إيصال الوثائق.	العدد	٤٢	١٠	٥٢	٢,٣٧	١	٠,١٢٤
	النسبة	١٨,٢٠%	٢٩,٤٠%	%١٩,٦٠			
الإحاطة الجارية	العدد	٢٥	١	٢٦	٢,٠٨	١	٠,١٤٩
	النسبة	١٠,٨٠%	%٢,٩٠	%٩,٨٠			
البث الانتقائي للمعلومات	العدد	١٦	١	١٧	٠,٧٨٤	١	٠,٣٧٦

	النسبة	٦,٩٠ %	%٢,٩٠	%٦,٤٠			
الترجمة العلمية	العدد	٩		٩	١,٣٧١	١	٠,٢٤٢
	النسبة	٣,٩٠ %		%٣,٤٠			
التصوير	العدد	٥٣	٦	٥٩	٠,٤٨	١	٠,٤٨٨
	النسبة	٢٢,٩ %٠	١٧,٦٠ %	%٢٢,٣٠			
خدمات الإنترنت	العدد	٥٢	٧	٥٩	٠,٠٧	١	٠,٧٩٢
	النسبة	٢٢,٦ %٠	٢٠,٦٠ %	%٢٢,٣٠			
خدمات أخرى	العدد	٥	١	٦	٠,٠٧٦	١	٠,٧٨٢
	النسبة	٢,٢٠ %	%٢,٩٠	%٢,٣٠			

يتضح من الجدول رقم (٣٠) ما يلي :

١- وجود فروق بين أفضليات المستفيدين المصنفين حسب الجنس حيث تختلف الأفضليات بين المستفيدين من الذكور، والمستفيدات من الإناث ويمثل الترتيب التالي أفضليات كل من الجنسين كما وردت في الجدول السابق :

م	**الذكور**	**الإناث**	**الأفضليات المشتركة**
١	-	-	الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث
٢	البحث في قواعد المعلومات الأجنبية	الحصول على خدمات النص الكامل	-
٣	البحث في قواعد المعلومات الوطنية	البحث في قواعد المعلومات الأجنبية	-
٤	الحصول على خدمات النص الكامل	الحصول على خدمات ايصال الوثائق	-
٥	التصوير	البحث في قواعد المعلومات	-

		الوطنية	
٦	-	-	خدمة الإنترنت
٧	الحصول على خدمات إيصال الوثائق	التصوير	-
٨	-	-	الإحاطة الجارية
٩	-	-	البث الانتقائي للمعلومات
١٠	الترجمة العلمية	-	-

٢- يقتصر طلب خدمة الترجمة العلمية على فئة المستفيدين من الذكور.

٣- يلاحظ أن خدمة "الحصول على خدمات النص الكامل" تُعد من أولويات المستفيدات من الإناث، بينما تمثل المرتبة الرابعة من أولويات المستفيدين من الذكور، ويرى الباحث أن هذه الظاهرة البحثية تعود إلى طبيعة كل من الفئتين حيث تفضل المستفيدات الحصول على مصادر أبحاثهن بنصوصها الكاملة ليعملن عليها في أماكن إقامتهن، حيث يتسع لهن الوقت لذلك لعدم استطاعتهن التواجد في مراكز المعلومات والمكتبات لأوقات طويلة، بينما لا توجد هذه المشكلة لدى المستفيدين من الذكور، حيث يمكنهم البقاء في هذه المؤسسات لأوقات أطول، ومراجعة المصادر في أماكنها والحصول على المعلومات التي يريدونها في أماكن تواجدها.

٤- وللسبب نفسه يلاحظ أن خدمة التصوير تمثل المرتبة الخامسة لدى المستفيدين الذين يقومون باختيار المعلومات بأنفسهم ويطلبون تصويرها، بينما تعتمد المستفيدات على الحصول على "النص الكامل"؛ لذا تحتل خدمة التصوير المرتبة السابعة لديهن.

١ – ٢ طبيعة الخدمات مصنفة حسب جنسية المستفيدين :

الجدول رقم (٣١)

طبيعة الخدمات مصنفة حسب جنسية المستفيدين

الخدمات التي تطلب من المدينة عند الحاجة		الجنسية		إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		سعودي	غير سعودي				
الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out)	العدد	١٨٧	١٥	٢٠٢	٠,٠٨٤	١	٠,٧٧٢
	النسبة	٧٦,٠٠ %	%٧٨,٩٠	٧٦,٢٠ %			
البحث في قواعد المعلومات الوطنية	العدد	٨٧	٨	٩٥	٠,٣٤٨	١	٠,٥٥٥
	النسبة	٣٥,٤٠ %	%٤٢,١٠	٣٥,٨٠ %			
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية	العدد	٩٥	١١	١٠٦	٢,٧٣١	١	٠,٠٩٨
	النسبة	٣٨,٦٠ %	%٥٧,٩٠	٤٠,٠٠ %			
الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text)	العدد	٩٢	٩	١٠١	٠,٧٤٣	١	٠,٣٨٩
	النسبة	٣٧,٤٠ %	%٤٧,٤٠	٣٨,١٠ %			
الحصول على خدمات إيصال الوثائق	العدد	٤٦	٦	٥٢	١,٨٥٥	١	٠,١٧٣
	النسبة	١٨,٧٠ %	%٣١,٦٠	١٩,٦٠ %			
الإحاطة الجارية	العدد	٢٤	٢	٢٦	٠,٠١٢	١	٠,٩١٣
	النسبة	٩,٨٠ %	%١٠,٥٠	٩,٨٠ %			
البث الانتقائي للمعلومات.	العدد	١٦	١	١٧	٠,٠٤٥	١	٠,٨٣٢
	النسبة	٦,٩٠ %	%٢,٩٠	٦,٤٠ %			
الترجمة العلمية	العدد	٩		٩	٠,٧٢	١	٠,٣٩٦
	النسبة	٣,٧٠ %		٣,٤٠ %			
التصوير	العدد	٥٤	٥	٥٩	٠,١٩٤	١	٠,٦٥٩
	النسبة	٢٢,٠٠ %	%٢٦,٣٠	٢٢,٣٠ %			
خدمات الإنترنت	العدد	٥٧	٢	٥٩	١,٦٤٩	١	٠,١٩٩
	النسبة	٢٣,٣٠ %	%١٠,٥٠	٢٢,٣٠ %			
خدمات أخرى	العدد	٦		٦	٠,٤٧٨	١	٠,٤٨٩
	النسبة	%٢,٥٠		%٢,٣٠			

يوضح الجدول رقم (٣١) طبيعة الخدمات التي يطلبها المستفيدون من خدمات مدينة الملك عبدالعزيز، ويستعرض الجدول متطلبات هؤلاء

المستفيدين المصنفين حسب جنسياتهم (سعوديون/ غير سعوديين) ويتضح من تحليل الجدول السابق ما يلي :

١ - أن هناك عشرة أنواع من الخدمات التي يحرص الباحثون على الحصول عليها حيث يمكن ترتيبها حسب أفضليات الباحثين عنها كما يلي :

١. الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (٧٦,٢%) من مجموع المستفيدين.
٢. البحث في قواعد المعلومات الأجنبية (٤٠%) من مجموع المستفيدين.
٣. الحصول على خدمات النص الكامل (٣٨,١%) من مجموع المستفيدين.
٤. البحث في قواعد المعلومات الوطنية (٣٥,٨%) من مجموع المستفيدين.
٥. خدمة الإنترنت (٢٢,٣%) من مجموع المستفيدين.
٦. التصوير (٢٢,٣%) من مجموع المستفيدين.
٧. الحصول على خدمة إيصال الوثائق (١٩,٦%) من مجموع المستفيدين.
٨. الإحاطة الجارية (٩,٨%) من مجموع المستفيدين.
٩. البث الانتقائي للمعلومات (٦,٤%) من مجموع المستفيدين.
١٠. الترجمة العلمية (٣,٤%) من مجموع المستفيدين.

إلى جانب مجموعة من الخدمات الفرعية الأخرى والتي تبلغ نسبة الطلب عليها (٢,٣%) من مجموع المستفيدين.

٢ - تتفق رغبات المستفيدين من الجنسيات المختلفة في أفضلياتهم على عدد من الخدمات، بينما تختلف في البعض الآخر، حيث تتشكل رغبات كل فئة كما يلي :

م	سعوديون	غير سعوديين	الأفضليات المشتركة
١	-	-	الحصول على قوائم المطبوعات
٢	-	-	البحث في قواعد المعلومات الأجنبية
٣	-	-	الحصول على خدمات النص الكامل
٤	-	-	البحث في قواعد المعلومات الوطنية
٥	خدمة الإنترنت	خدمة إيصال الوثائق	-
٦	-	-	التصوير
٧	خدمة إيصال الوثائق	الإحاطة الجارية	-
٨	الإحاطة الجارية	خدمات الإنترنت	-
٩	-	-	البث الانتقائي للمعلومات
١٠	الترجمة العلمية	-	-

٣ - تُعد خدمة الترجمة العلمية من الخدمات القاصرة على فئة المستفيدين السعوديين فقط، وهي غير مطلوبة من فئة المستفيدين غير السعوديين، وتُعزا هذه الظاهرة - في رأي الباحث - إلى أن الغالبية العظمى من المستفيدين غير السعوديين ينتمون إلى فئة المستفيدين من ذوي المؤهلات العالية، ولديهم الخبرة الكافية ومعرفة باللغات بحكم مؤهلاتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية؛ لذا فاحتياجهم لهذه الخدمة يكون في حده الأدنى، وهم غالباً يعتمدون على أنفسهم أو على زملائهم في التخصص في ترجمة النصوص الأجنبية التي يتعاملون معها في

أبحاثهم العلمية، بينما يختلف الأمر مع المستفيدين السعوديين، حيث نجد بينهم فئات (مثل الطلاب) ممن يحتاجون إلى هذه الخدمة، ويلجأون إلى المراكز المعلوماتية والبحثية للحصول عليها.

١ – ٣ طبيعة الخدمات مصنفة حسب مؤهل المستفيدين :

الجدول رقم (٣٢)
طبيعة الخدمات مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الخدمات التي تطلب من المدينة عند الحاجة		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوي الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out)	العدد	٧	١٤	٩٨	٥٢	٣١	٢٠٢	١٧,٠٠٧	٤	٠,٠٠٢
	النسبة	٣٨,٩ %٠	٨٧,٥ %٠	٧٥,٤ %٠	٨٢,٥٠ %	٨١,٦٠ %	٧٦,٢ %٠			
البحث في قواعد المعلومات الوطنية	العدد	١٠	٥	٤٥	٢٠	١٥	٩٥	٣,٩٥١	٤	٠,٤١٣
	النسبة	٥٥,٦ %٠	٣١,٣ %٠	٣٤,٦ %٠	٣١,٧٠ %	٣٩,٥٠ %	٣٥,٨ %٠			
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية.	العدد	٣	٥	٤٧	٢٥	٢٦	١٠٦	١٨,١٨٧	٤	٠,٠٠١
	النسبة	١٦,٧ %٠	٣١,٣ %٠	٣٦,٢ %٠	٣٩,٧٠ %	٦٨,٤٠ %	٤٠,٠ %٠			
الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text)	العدد	١	٤	٤٤	٣١	٢١	١٠١	١٨,٢٨٤	٤	٠,٠٠١
	النسبة	٥,٦٠ %	٢٥,٠ %٠	٣٣,٨ %٠	٤٩,٢٠ %	٥٥,٣٠ %	٣٨,١ %٠			
الحصول على خدمات إيصال الوثائق	العدد	٤	٣	٢٤	١٥	٦	٥٢	١,٢٥	٤	٠,٨٧
	النسبة	٢٢,٢ %٠	١٨,٨ %٠	١٨,٥ %٠	٢٣,٨٠ %	١٥,٨٠ %	١٩,٦ %٠			
الإحاطة الجارية	العدد	٢	١	١٠	٥	٨	٢٦	٦,٦	٤	٠,١٥٩
	النسبة	١١,١ %٠	٦,٣٠ %	٧,٧٠ %	%٧,٩٠	٢١,١٠ %	٩,٨٠ %			
البث الانتقائي للمعلومات	العدد	٢	٢	١٠	٣		١٧	٤,٨٩٣	٤	٠,٢٩٨
	النسبة	١١,١ %٠	١٢,٥ %٠	٧,٧٠ %	%٤,٨٠		٦,٤٠ %			
الترجمة العلمية	العدد	١		٦	٢		٩	٢,٧٥	٤	٠,٦

	النسبة	٥,٦٠ %		٤,٦٠ %	%٣,٢٠		٣,٤٠ %	٣		
التصوير	العدد	١١	٤	٢٦	٩	٩	٥٩	١٨,٥ ١١	٤	٠,٠٠ ١
	النسبة	٦١,١ %٠	٢٥,٠ %٠	٢٠,٠ %٠	١٤,٣٠ %	٢٣,٧٠ %	٢٢,٣ %٠			
خدمات الإنترنت	العدد	٨	٤	٣٠	١٠	٧	٥٩	٦,٨٨ ٨	٤	٠,١٤ ٢
	النسبة	٤٤,٤ %٠	٢٥,٠ %٠	٢٣,١ %٠	١٦,١٠ %	١٨,٤٠ %	٢٢,٣ %٠			
خدمات أخرى	العدد	١		٤		١	٦	٣,٢	٤	٠,٥٢ ٥
	النسبة	٥,٩٠ %		٣,١٠ %		%٢,٦٠	٢,٣٠ %			

يتضح من الجدول رقم (٣٢) ما يلي :

١ - وجود فروق بين أفضليات المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم العلمية

فيما يخص الخدمات التي يريدون الحصول عليها، ويبين الترتيب التالي الأفضليات كما وردت في الجدول رقم (٣٢) :

م	الثانوي	الدبلوم	الجامعي	الماجستير	الدكتوراة
١	التصوير	القوائم المطبوعة	القوائم المطبوعة	القوائم المطبوعة	القوائم المطبوعة
٢	قواعد المعلومات الوطنية	قواعد المعلومات الوطنية	قواعد المعلومات الأجنبية	النص الكامل	قواعد المعلومات الأجنبية
٣	خدمة الإنترنت	قواعد المعلومات الأجنبية	قواعد المعلومات الوطنية	قواعد المعلومات الأجنبية	النص الكامل
٤	الحصول على قوائم مطبوعة	النص الكامل	النص الكامل	قواعد المعلومات الوطنية	قواعد المعلومات الوطنية
٥	إيصال الوثائق	التصوير	خدمة الإنترنت	إيصال الوثائق	التصوير
٦	قواعد المعلومات الأجنبية	خدمة الإنترنت	التصوير	خدمة الإنترنت	الإحاطة الجارية

٧	الإحاطة الجارية	إيصال الوثائق	إيصال الوثائق	التصوير	خدمة الإنترنت
٨	البث الانتقائي	البث الانتقائي	الإحاطة الجارية	الإحاطة الجارية	إيصال الوثائق
٩	النص الكامل	الإحاطة الجارية	البث الانتقائي	البث الانتقائي	-
١٠	الترجمة العلمية	-	الترجمة العلمية	الترجمة العلمية	-

٢ - تُعد خدمة الحصول على القوائم المطبوعة على رأس أفضليات المستفيدين المعنيين حسب مؤهلاتهم العلمية، ما عدا فئة المستفيدين من حملة الشهادة الثانوية حيث تقع هذه الخدمة كأفضلية رابعة بالنسبة لهم.

٣ - تُعد خدمة الترجمة العلمية في نهاية قائمة الأفضليات بالنسبة للمستفيدين الذين وقع اختيارهم على هذه الخدمة (الثانوي، الجامعي، الماجستير)، بينما لا تقع هذه الخدمة في دائرة اهتمام الحاصلين على (الدبلوم، والدكتوراة).

٤ - تُعد خدمات البحث في قواعد المعلومات (الأجنبية والوطنية)، من الخدمات المفضلة لدى المستفيدين من خدمات المدينة، حيث تحتل المرتبتين الثانية والثالثة في قوائم أفضلياتهم.

٤-١ طبيعة الخدمات مصنفة حسب وظيفة المستفيدين :

الجدول رقم (٣٣)

طبيعة الخدمات مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الخدمات التي تطلب من المدينة عند الحاجة		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
الحصول على	العدد	٤٢	٤٦	٤١	٦٠	١١	٢	٢٠٢	٦،٢١	٥	٠،٢٨

قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out)	النسبة	٧٦,٤%٠	٨٦,٨%٠	٧٨,٨%٠	٦٩,٠%٠	٧٣,٣%٠	٦٦,٧%٠	٧٦,٢%٠	٤		٦
البحث في قواعد المعلومات الوطنية.	العدد	١٨	١٢	١٩	٤٠	٤	٢	٩٥	٩,٩٣٣	٥	٠,٠٧٧
	النسبة	٣٢,٧%٠	٢٢,٦%٠	٣٦,٥%٠	٤٦,٠%٠	٢٦,٧%٠	٦٦,٧%٠	٣٥,٨%٠			
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية.	العدد	١٤	٢١	٢٨	٣٦	٥	٢	١٠٦	١٠,٢٤١	٥	٠,٠٦٩
	النسبة	٢٥,٥%٠	٣٩,٦%٠	٥٣,٨%٠	٤١,٤%٠	٣٣,٣%٠	٦٦,٧%٠	٤٠,٠%٠			
الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text).	العدد	١٠	٢٥	٢٦	٣٤	٤	٢	١٠١	١٦,١٢٦	٥	٠,٠٠٦
	النسبة	١٨,٢%٠	٤٧,٢%٠	٥٠,٠%٠	٣٩,١%٠	٢٦,٧%٠	٦٦,٧%٠	٣٨,١%٠			
الحصول على خدمات إيصال الوثائق.	العدد	٩	١٢	٧	٢٠	٣	١	٥٢	٢,٩١٢	٥	٠,٧١٤
	النسبة	١٦,٤%٠	٢٢,٦%٠	١٣,٥%٠	٢٣,٠%٠	٢٠,٠%٠	٣٣,٣%٠	١٩,٦%٠			
الإحاطة الجارية.	العدد	٢	٢	٨	١٤			٢٦	١٢,٢١٥	٥	٠,٠٣٢
	النسبة	٣,٦٠%	٣,٨٠%	١٥,٤%٠	١٦,١%٠			٩,٨٠%			
البث الانتقائي للمعلومات.	العدد	٤	١	١	٧	٤		١٧	١٤,٤٦٤	٥	٠,٠١٣
	النسبة	٧,٣٠%	١,٩٠%	١,٩٠%	٨,٠٠%	٢٦,٧%٠		٦,٤٠%			
الترجمة العلمية.	العدد	٣		٢	٣		١	٩	١١,٣٢٩	٥	٠,٠٤٥
	النسبة	٥,٥٠%		٣,٨٠%	٣,٤٠%		٣٣,٣%٠	٣,٤٠%			
التصوير.	العدد	١٢	١٠	١٢	٢٠	٤	١	٥٩	٠,٧٨٦	٥	٠,٩٧٨
	النسبة	٢١,٨%٠	١٨,٩%٠	٢٣,١%٠	٢٣,٠%٠	٢٦,٧%٠	٣٣,٣%٠	٢٢,٣%٠			
خدمات الإنترنت .	العدد	١٢	٨	٧	٢٧	٤	١	٥٩	٧,٩٥٣	٥	٠,١٥٩
	النسبة	٢١,٨%٠	١٥,١%٠	١٣,٧%٠	٣١,٠%٠	٢٦,٧%٠	٣٣,٣%٠	٢٢,٣%٠			
خدمات أخرى	العدد	١	١	١	٢		١	٦	١٣,٤٤	٥	٠,٠٢
	النسبة	١,٨٠%	١,٩٠%	١,٩٠%	٢,٣٠%		٣٣,٣%٠	٢,٣٠%			

١- قام الباحث في الجدول رقم (٣٣) بتصنيف المستفيدين حسب وظائفهم إلى خمس فئات رئيسية، وتشير الإحصاءات الواردة في الجدول المذكور إلى اتفاق المستفيدين بفئاتهم كافة على اختيار خدمة "الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام" كأفضلية

أولى، بينما تختلف أفضليات اختيارهم للخدمات الأخرى حسب متطلبات كل فئة واحتياجاتها، ويوضح الترتيب التالي، أفضليات كل فئة مقارنة مع الفئات الأخرى:

م	طالب	باحث	هيئة التدريس	موظف	مهني
٢	قواعد المعلومات الوطنية	النص الكامل	قواعد المعلومات الأجنبية	قواعد المعلومات الوطنية	قواعد المعلومات الأجنبية
٣	قواعد المعلومات الأجنبية	قواعد المعلومات الأجنبية	النص الكامل	قواعد المعلومات الأجنبية	قواعد المعلومات الوطنية
٤	التصوير	قواعد المعلومات الوطنية	قواعد المعلومات الوطنية	النص الكامل	النص الكامل
٥	خدمة الإنترنت	إيصال الوثائق	التصوير	خدمة الإنترنت	البث الانتقائي للمعلومات
٦	النص الكامل	التصوير	الإحاطة الجارية	إيصال الوثائق	التصوير
٧	إيصال الوثائق	خدمة الإنترنت	خدمة الإنترنت	التصوير	خدمة الإنترنت
٨	البث الانتقائي للمعلومات	الإحاطة الجارية	إيصال الوثائق	الإحاطة الجارية	إيصال الوثائق
٩	الترجمة العلمية	البث الانتقائي للمعلومات	الترجمة العلمية	البث الانتقائي للمعلومات	-
١٠	الإحاطة الجارية	-	البث الانتقائي للمعلومات	الترجمة العلمية	-

٢ - تُعد خدمات "الترجمة العلمية"، "الإحاطة الجارية"، و"البث الانتقائي للمعلومات"، من الخدمات التي يقل الطلب عليها من قبل المستفيدين، حيث يحتلون نهاية قائمة اختيارات المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، فيما عدا فئة المهنيين.

١ – ٥ طبيعة الخدمة مصنفة حسب الشرائح العمرية :

الجدول رقم (٣٤)

طبيعة الخدمات مصنفة حسب الشرائح العمرية للمستفيدين

الخدمات التي تطلب من المدينة عند الحاجة		العمر: ١٨-٢٥	٢٦-٣٥	٣٦-٤٥	أكثر من ٤٥	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out).	العدد	٥٣	٩٩	٣٥	١٥	٢٠٢	١,٠٢٣	٣	٠,٧٩٦
	النسبة	٧٦,٨٠ %	٧٥,٠٠ %	٨١,٤٠ %	٧١,٤٠ %	٧٦,٢٠ %			
البحث في قواعد المعلومات الوطنية.	العدد	١٩	٥٣	١٦	٧	٩٥	٣,٢٢٨	٣	٠,٣٥٨
	النسبة	٢٧,٥٠ %	٤٠,٢٠ %	٣٧,٢٠ %	٣٣,٣٠ %	٣٥,٨٠ %			
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية.	العدد	١٩	٥١	٢٤	١٢	١٠٦	١١,٦٢١	٣	٠,٠٠٩
	النسبة	٢٧,٥٠ %	٣٨,٦٠ %	٥٥,٨٠ %	٥٧,١٠ %	٤٠,٠٠ %			
الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text).	العدد	١٤	٥٨	١٨	١١	١٠١	١٣,٢٦١	٣	٠,٠٠٤
	النسبة	٢٠,٣٠ %	٤٣,٩٠ %	٤١,٩٠ %	٥٢,٤٠ %	٣٨,١٠ %			
الحصول على خدمات إيصال الوثائق.	العدد	١٠	٣١	٩	٢	٥٢	٣,٨٠٤	٣	٠,٢٨٣
	النسبة	١٤,٥٠ %	٢٣,٥٠ %	٢٠,٩٠ %	٩,٥٠ %	١٩,٦٠ %			
الإحاطة الجارية.	العدد	٥	١٢	٥	٤	٢٦	٢,٧٧٥	٣	٠,٤٢٨
	النسبة	٧,٢٠ %	٩,١٠ %	١١,٦٠ %	١٩,٠٠ %	٩,٨٠ %			
البث الانتقائي للمعلومات.	العدد	٧	٧	٢	١	١٧	٢,١٨٩	٣	٠,٥٣٤
	النسبة	١٠,١٠ %	٥,٣٠ %	٤,٧٠ %	٤,٨٠ %	٦,٤٠ %			
الترجمة العلمية.	العدد	٤	٥			٩	٣,٥٢٤	٣	٠,٣١٨
	النسبة	٥,٨٠ %	٣,٨٠ %			٣,٤٠ %			
التصوير.	العدد	١١	٣٣	١٠	٥	٥٩	٢,٢١٨	٣	٠,٥٢٨
	النسبة	١٥,٩٠ %	٢٥,٠٠ %	٢٣,٣٠ %	٢٣,٨٠ %	٢٢,٣٠ %			
خدمات الإنترنت .	العدد	١٣	٣١	٩	٦	٥٩	١,١٣٨	٣	٠,٧٦٨
	النسبة	١٨,٨٠ %	٢٣,٧٠ %	٢٠,٩٠ %	٢٨,٦٠ %	٢٢,٣٠ %			
خدمات أخرى.	العدد	١	٤		١	٦	٢,١٦٧	٣	٠,٥٣٩
	النسبة	١,٤٠ %	٣,١٠ %		٤,٨٠ %	٢,٣٠ %			

يتضح من الجدول رقم (٣٤) ما يلي :

١ - يُصنف الجدول السابق المستفيدين إلى أربع شرائح عمرية ابتداء بسن الثامنة عشرة وانتهاءً بمن هم أكبر من ٤٥ عاماً، وتشير المعطيات الرقمية بالجدول إلى اتفاق الشرائح العمرية بمختلف فئاتها على اختيار خدمة "الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام" كأفضلية أولى، بينما تختلف أفضلياتهم فيما عدا ذلك، ويبين الترتيب التالي أوجه الاختلاف بين أفضليات المستفيدين المصنفين بالشرائح العمرية:

م	١٨- ٢٥	٢٦- ٣٥	٣٦- ٤٥	أكبر من ٤٥
٢	قواعد المعلومات الوطنية	خدمات النص الكامل	قواعد المعلومات الأجنبية	قواعد المعلومات الأجنبية
٣	المعلومات الأجنبية	قواعد المعلومات الوطنية	خدمات النص الكامل	خدمات النص الكامل
٤	خدمات النص الكامل	قواعد المعلومات الأجنبية	قواعد المعلومات الوطنية	قواعد المعلومات الوطنية
٥	خدمة الإنترنت	التصوير	التصوير	خدمة الإنترنت
٦	التصوير	خدمة الإنترنت	خدمات إيصال الوثائق	التصوير
٧	خدمات إيصال الوثائق	خدمات إيصال الوثائق	خدمة الإنترنت	الإحاطة الجارية
٨	البث الانتقائي للمعلومات	الإحاطة الجارية	الإحاطة الجارية	خدمات إيصال الوثائق
٩	الإحاطة الجارية	البث الانتقائي للمعلومات	البث الانتقائي للمعلومات	البث الانتقائي للمعلومات
١٠	الترجمة العلمية	الترجمة العلمية	-	-

٢- تُعد خدمات "البث الانتقائي للمعلومات" و"الإحاطة الجارية" من

الخدمات الأقل احتياجاً لدى المستفيدين المصنفين بشرائحهم العمرية، بينما تُعد خدمة "الترجمة العلمية"، غير مطلوبة لمن هم أكبر من ٣٥ عاماً. وهو الأمر الذي يتفق والمعطيات الرقمية للجدول رقم (٣٢)، حيث إن هذه الفئة تمثل الحاصلين على الشهادات الأكاديمية العالية (الدكتوراة).

ويمكن تلخيص المؤشرات التي حصل عليها الباحث من تحليله لمجموعة الجداول ذات الأرقام (٣٠) و (٣١) و (٣٢) و (٣٣) و (٣٤) المتعلقة بطبيعة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، فيما يلي :

١- يبلغ عدد الخدمات عشر خدمات :

١. الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بالموضوع.
٢. البحث في قواعد المعلومات الوطنية.
٣. البحث في قواعد المعلومات الأجنبية.
٤. الحصول على خدمات النص الكامل.
٥. الحصول على خدمات إيصال الوثائق.
٦. الإحاطة الجارية.
٧. البث الانتقائي للمعلومات.
٨. التصوير.

٩. خدمة الإنترنت.

٢ - الترجمة العلمية، بالرغم من عدم تقديم خدمة الترجمة العلمية كأحد الخدمات المعتمدة في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، إلا أن الباحث وجد أن هذه الخدمة مطلوبة من شريحة من فئات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة عندما تم استطلاع رأي المستفيدين عن طريق الاستبانة المكتوبة والمقابلات الشخصية؛ ولذا تم إدراجها كأحد الخدمات في القائمة التحليلية لخدمات المدينة حتى يتم التعرف إلى مدى احتياج المستفيدين لهذه الخدمة، وأهميتها بالنسبة لهم، وبالتالي التخطيط لتقديمها واتخاذ القرار بشأن إدراجها في قائمة الخدمات المعلوماتية بالمدينة مستقبلاً.

٣ - تُعد خدمة "الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام" أكثر الخدمات المطلوبة من قِبل المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة.

٤ - تُعد خدمة الترجمة العلمية من أقل الخدمات المطلوبة.

٥- تختلف طبيعة الخدمات المطلوبة وأولياتها حسب طبيعة المستفيدين وسماتهم مما ينعكس على أفضلياتهم، حيث تتباين، كما يوضحها الجدول رقم (٣٥) :

يفيد الجدول رقم (٣٥) في توضيح رغبة الفئات المختلفة من المستفيدين في الحصول على أنواع محددة من الخدمات، مما يساعد إدارة مدينة الملك

عبدالعزيز للعلوم والتقنية في التخطيط لخدماتها حسب رغبة المستفيدين من خدماتها، وعلى سبيل المثال فإنه عند التخطيط لتقديم خدمة "الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث موضوع الاهتمام"، يرى الباحث ضرورة مراعاة المسئولين

عن هذه الخدمة أن سمات المستفيد الذي يطلب هذه الخدمة، تكون في المقام الأول كما يلي :

سعودي وغير سعودي من الجنسين، يحمل مؤهلات دراسية تتراوح بين الدبلوم والدكتوراة، ويقع في الشريحة العمرية ما بين ١٨- أكثر من ٤٥ عاماً، وقد يكون طالباً، أو باحثًا، أو عضو هيئة تدريس، أو موظفاً أو مهنياً.

كما أن خدمة "التصوير" تهم في المقام الأول "طلاب الثانوية"، بالإضافة إلى أن خدمة الترجمة العلمية لا تهم مطلقاً "غير السعوديين، والإناث، من حملة الدبلوم والدكتوراة، ويقعون في الشريحة من ٣٦ إلى أكثر من ٤٥ عاماً، من فئات الباحثين والمهنيين، وقد ثبت ذلك خلال التحليل الإحصائي للاستبانة المكتوبة، وبالرغم من عدم منطقية هذا المؤشر إلا أنه حقيقة إحصائية واقعة.

وهكذا يمكن توضيح موقف باقي الخدمات ومعرفة فئة المستفيدين الذين يفضلونها ودرجة أفضليتهم لها.

٢- أهداف الاستعانة بخدمات المدينة :

إن الهدف الرئيسي للخدمات المكتبية هو تقديم خدمة للرواد والمستفيدين بدون تمييز، وبصفة عامة فإن أهداف الخدمة المكتبية تختلف تبعاً لاختلاف نوع المكتبة أو مركز المعلومات، وطبيعة المستفيدين([١]).

وأسفر البحث الميداني الذي أجراه الباحث عن وجود خمسة أهداف رئيسية للاستعانة بخدمات المعلومات التي تُقدمها مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، تتلخص في :

١- الحصول على معلومات في مجال التخصص.

٢- متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام.

٣- إعداد البحوث العلمية.

٤- الحصول على قوائم ببليوجرافية.

٥ - الحصول على النصوص الكاملة للوثائق.

إلى جانب عدة أهداف ثانوية أخرى لا تمثل في مجملها نسبة يُعتد بها لقياس اتجاهات المستفيدين ورغباتهم حيث تمثل (٢,٦%) من مجموع المستفيدين.

---

(١) سريع محمد السريع، وآخرون (١٤٢٢هـ). خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضاء المستفيدين عنها، واتجاهات تطويرها: دراسة ميدانية، الرياض: معهد الإدارة العامة. ١٤٢٢هـ، ص ٥٢ - ٥٣.

وتمثل الجداول التحليلية التالية ذات الأرقام (٣٦) و(٣٧) و(٣٨) نتائج الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث حول هذه النقطة البحثية، حيث تم فيها إيجاد العلاقة بين أهداف الاستعانة بخدمات المدينة، وثلاث سمات أساسية للمستفيدين من الخدمات، وهي :

١- مؤهل المستفيدين.

٢- وظيفة المستفيدين.

٣- الشرائح العمرية للمستفيدين.

٢-١ أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين:

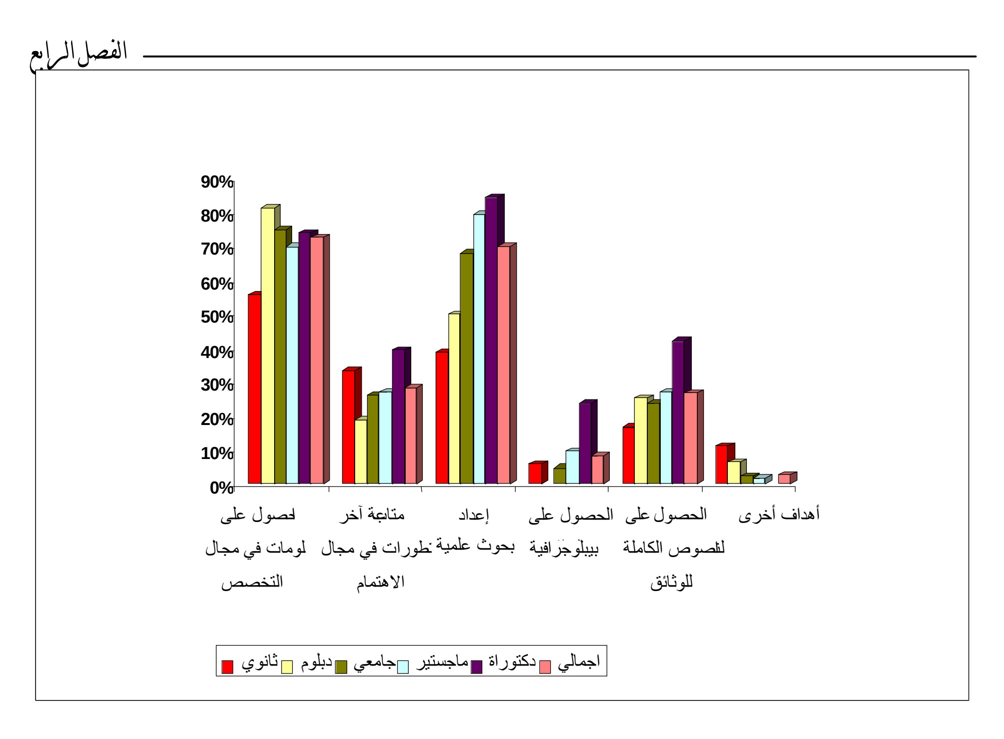
الجدول رقم (٣٦)
أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الهدف من استعانتك بخدمات المعلومات في المدينة		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
الحصول على معلومات في مجال التخصص	العدد	١٠	١٣	٩٨	٤٤	٢٨	١٩٣	٣,٨١١	٤	٠,٤٣٢
	النسبة	٥٥,٦٠ %	٨١,٣٠ %	٧٤,٨٠ %	٦٩,٨٠ %	٧٣,٧ %٠	٧٢,٦ %٠			
متابعة آخر	العدد	٦	٣	٣٤	١٧	١٥	٧٥	٣,٦٩	٤	٠,٤٤

التطورات في مجال الاهتمام	النسبة	٣٣,٣٠ %	١٨,٨٠ %	٢٦,٠٠ %	٢٧,٠٠ %	٣٩,٥ %٠	٢٨,٢ %٠	٨		٨
إعداد بحوث علمية	العدد	٧	٨	٨٩	٥٠	٣٢	١٨٦	١٧,٨٦٨	٤	٠,٠٠١
	النسبة	٣٨,٩٠ %	٥٠,٠٠ %	٦٧,٩٠ %	٧٩,٤٠ %	٨٤,٢ %٠	٦٩,٩ %٠			
الحصول على قوائم ببليوجرافية	العدد	١		٦	٦	٩	٢٢	١٥,٩٩٩	٤	٠,٠٠٣
	النسبة	٥,٦٠ %		٤,٦٠ %	%٩,٥٠	٢٣,٧ %٠	٨,٣٠ %			
الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	العدد	٣	٤	٣١	١٧	١٦	٧١	٦,١٧٨	٤	٠,١٨٦
	النسبة	١٦,٧٠ %	٢٥,٠٠ %	٢٣,٧٠ %	٢٧,٠٠ %	٤٢,١ %٠	٢٦,٧ %٠			
أهداف أخرى	العدد	٢	١	٣	١		٧	٧,١٧	٤	٠,١٢٧
	النسبة	١١,١٠ %	٦,٣٠ %	٢,٣٠ %	%١,٦٠		٢,٦٠ %			

الشكل رقم (٢٥)

أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



قام الباحث في الجدول رقم (٣٦) بتصنيف المستفيدين إلى خمس فئات يمثل كل منها مستوى دراسياً وأكاديمياً يبدأ بالحاصلين على الثانوية العامة وينتهي بحملة درجة الدكتوراة، مروراً بدبلوم ما بعد الثانوي، والجامعيين، وحملة الماجستير، ويتضح من تحليل الجدول رقم (٣٦)، والشكل البياني الملحق به رقم (٢٥)، ما يلي :

١ - وجود بعض الاختلافات في الأهمية النسبية لأهداف الاستعانة بخدمات المدينة، بين المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، ويمكن توضيح هذه الاختلافات فيما يلي :

ترتيب	المؤهل الدراسي

الأهداف	ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة
الأول	الحصول على معلومات في مجال التخصص	الحصول على معلومات في مجال التخصص	الحصول على معلومات في مجال التخصص	إعداد البحوث العلمية	إعداد البحوث العلمية
الثاني	إعداد البحوث العلمية	إعداد البحوث العلمية	إعداد البحوث العلمية	الحصول على معلومات في مجال التخصص	الحصول على معلومات في مجال التخصص
الثالث	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	- متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام - الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق
الرابع	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	الحصول على قوائم ببليوجرافية	متابعة آخر التطورات في مجال التخصص
الخامس	الحصول على قوائم ببليوجرافية	-	الحصول على قوائم ببليوجرافية	-	الحصول على قوائم ببليوجرافية

٢ – ٢ أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب

وظيفة المستفيدين :

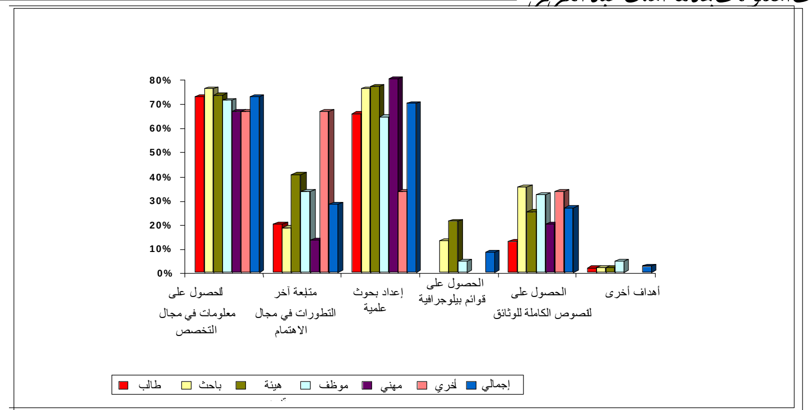
الجدول رقم (٣٧)

أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الهدف من استعانتك بخدمات المعلومات في المدينة		الوظيفة: طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الحصول على معلومات في مجال التخصص	العدد	٤٠	٤١	٣٨	٦٢	١٠	٢	١٩٣	٠,٧٠٢	٥	٠,٩٨٣
	النسبة	٧٢,٧ %٠	٧٥,٩ %٠	٧٣,١٠ %	٧١,٣ %٠	٦٦,٧ %٠	٦٦,٧ %٠	٧٢,٦ %٠			
متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	العدد	١١	١٠	٢١	٢٩	٢	٢	٧٥	١٣,١٠٢	٥	٠,٠٢٢
	النسبة	٢٠,٠ %٠	١٨,٥ %٠	٤٠,٤٠ %	٣٣,٣ %٠	١٣,٣ %٠	٦٦,٧ %٠	٢٨,٢ %٠			
إعداد بحوث علمية	العدد	٣٦	٤١	٤٠	٥٦	١٢	١	١٨٦	٦,٥٧	٥	٠,٢٥٥
	النسبة	٦٥,٥ %٠	٧٥,٩ %٠	٧٦,٩٠ %	٦٤,٤ %٠	٨٠,٠ %٠	٣٣,٣ %٠	٦٩,٩ %٠			
الحصول على قوائم ببليوجرافية	العدد		٧	١١	٤			٢٢	٢١,٠٧٢	٥	٠,٠٠١
	النسبة		١٣,٠ %٠	٢١,٢٠ %	٤,٦٠ %			٨,٣٠ %			
الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	العدد	٧	١٩	١٣	٢٨	٣	١	٧١	٩,٣	٥	٠,٠٩٨
	النسبة	١٢,٧ %٠	٣٥,٢ %٠	٢٥,٠٠ %	٣٢,٢ %٠	٢٠,٠ %٠	٣٣,٣ %٠	٢٦,٧ %٠			
أهداف أخرى	العدد	١	١	١	٤			٧	٢,١٥١	٥	٠,٨٢٨
	النسبة	١,٨٠ %	١,٩٠ %	%٢,٠٠	٤,٦٠ %			٢,٦٠ %			

الشكل رقم (٢٦)

أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يمثل الجدول رقم (٣٧)، الارتباط بين أهداف الاستعانة بخدمات المدينة والمستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، حيث قام الباحث بتصنيف المستفيدين إلى خمس فئات وظيفية رئيسية، تتألف من فئات الطلاب، والباحثين، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والمهنيين، ويتضح من تحليل الجدول السابق، والشكل البياني المصاحب له رقم (٢٦) وجود بعض الاختلافات في الأهمية النسبية لأهداف الاستعانة بخدمات المدينة، بين المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، ويمكن توضيح هذا الاختلاف فيما يلي :

ترتيب الأهداف	وظائف المستفيدين				
	طالب	باحث	عضو هيئة تدريس	موظف	مهني
الأول	الحصول على معلومات في مجال التخصص	- الحصول على معلومات في مجال التخصص - إعداد البحوث العلمية	إعداد البحوث العلمية	الحصول على معلومات في مجال التخصص	إعداد البحوث العلمية
الثاني	إعداد البحوث	الحصول على	الحصول على	إعداد البحوث	الحصول على

	العلمية	النصوص الكاملة للوثائق	معلومات في مجال التخصص	العلمية	معلومات في مجال التخصص
الثالث	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق
الرابع	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	الحصول على قوائم ببليوجرافية	الحصول على النصوص الكاملة	الحصول على النصوص الكاملة	متابعة آخر التطورات في مجال التخصص
الخامس	-	-	الحصول على قوائم ببليوجرافية	الحصول على قوائم ببليوجرافية	-

٢-٣ أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب الشرائح العمرية للمستفيدين :

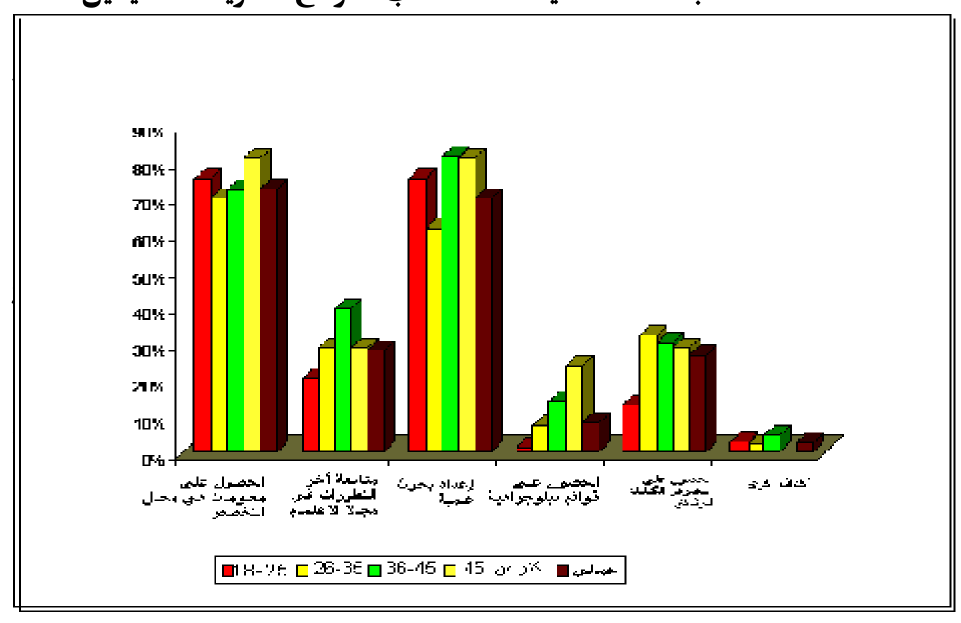
الجدول رقم (٣٨)

أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب الشرائح العمرية للمستفيدين

الهدف من استعانتك بخدمات المعلومات في المدينة		العمر				إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		١٨- ٢٥	٢٦ - ٣٥	٣٦- ٤٥	أكثر من ٤٥				
الحصول على معلومات في مجال التخصص	العدد	٥٢	٩٣	٣١	١٧	١٩٣	١,٤٨٣	٣	٠,٦٨٦
	النسبة	٧٥,٤٠%	٦٩,٩٠%	٧٢,١٠%	٨١,٠٠%	٧٢,٦٠%			
متابعة آخر	العدد	١٤	٣٨	١٧	٦	٧٥	٤,٨	٣	٠,١٨

التطورات في مجال الاهتمام	النسبة	٢٠,٣٠ %	٢٨,٦٠ %	٣٩,٥٠ %	٢٨,٦ %٠	٢٨,٢٠ %	٧٢		١
إعداد بحوث علمية	العدد	٥٢	٨٢	٣٥	١٧	١٨٦	٩,٢٠١	٣	٠,٠٢٧
	النسبة	٧٥,٤٠ %	٦١,٧٠ %	٨١,٤٠ %	٨١,٠ %٠	٦٩,٩٠ %			
الحصول على قوائم ببليوجرافية	العدد	١	١٠	٦	٥	٢٢	١٢,٨٤٥	٣	٠,٠٠٥
	النسبة	١,٤٠ %	٧,٥٠ %	١٤,٠٠ %	٢٣,٨ %٠	٨,٣٠ %			
الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	العدد	٩	٤٣	١٣	٦	٧١	٩,٠٤٣	٣	٠,٠٢٩
	النسبة	١٣,٠٠ %	٣٢,٣٠ %	٣٠,٢٠ %	٢٨,٦ %٠	٢٦,٧٠ %			
أهداف أخرى	العدد	٢	٣	٢		٧	١,٣١٣	٣	٠,٧٢٦
	النسبة	٢,٩٠ %	٢,٣٠ %	٤,٧٠ %		٢,٦٠ %			

الشكل رقم (٢٧)
أهداف الاستعانة بخدمات المدينة مصنفة حسب الشرائح العمرية للمستفيدين



الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، تختلف في أهميتها النسبية، ويمكن ترتيبها حسب أهميتها كما يلي :

- الحصول على معلومات في مجال التخصص (٧٢,٦%) من

أهداف أخرى
الحصول على النصوص الكاملة للوثائق
الحصول على قوائم ببلوجرافية
إعداد بحوث علمية
متابعة اخر التطورات في مجال الاهتمام
حصول على معلومات في مجال التخصص

- إعداد البحوث العلمية (٦٩,٩%) من مجموع المستفيدين.
- متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام (٢٨,٢%) من مجموع المستفيدين.
- الحصول على النصوص الكاملة للوثائق (٢٦,٧%) من مجموع المستفيدين.
- الحصول على قوائم ببليوجرافية (٨,٣%) من مجموع المستفيدين.

٢- بالرغم من وجود اتفاق بين المستفيدين في اختياراتهم لبعض الأهداف، إلا أنه يُلاحظ وجود اختلافات في ترتيب الأهمية النسبية للأهداف بين الشرائح العمرية المختلفة للمستفيدين، كما يتضح من البيانات التالية :

ترتيب الأهداف	الشرائح العمرية			
	١٨- ٢٥	٢٦ - ٣٥	٣٦ - ٤٥	أكثر من ٤٥
الأول	- الحصول على معلومات في مجال التخصص	الحصول على معلومات في مجال التخصص	إعداد البحوث العلمية	- الحصول على معلومات في مجال التخصص

	- إعداد البحوث العلمية			- إعداد البحوث العلمية
الثاني	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	إعداد البحوث العلمية	الحصول على معلومات في مجال التخصص	- متابعة آخر التطورات في مجال التخصص - الحصول على النصوص الكاملة للوثائق
الثالث	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	الحصول على قوائم ببليوجرافية
الرابع	الحصول على قوائم ببليوجرافية	متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام	الحصول على النصوص الكاملة للوثائق	-
الخامس	-	الحصول على قوائم ببليوجرافية	الحصول على قوائم ببليوجرافية	-

يمكن من تحليل الجداول ذات الأرقام (٣٦) و (٣٧) و (٣٨) الخروج بالمؤشرات التالية :

١ - أن هناك خمسة أهداف رئيسية للاستعانة بخدمات المعلومات من مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

٢ - تختلف أهمية كل هدف بالنسبة للأهداف الأخرى، وتشير المؤشرات العامة إلى أن هدف "الحصول على معلومات في مجال التخصص" يُعد الهدف الرئيسي لدى جمهور المستفيدين من خدمات المدينة، ويماثله في الأهمية هدف "إعداد البحوث العلمية"، بينما يحتل هدف "الحصول على قوائم ببليوجرافية" المرتبة الأخيرة.

٣ - من الملاحظ أن هدف "الحصول على قوائم ببليوجرافية" الذي كان يُعد من الأهداف الرئيسية في مجال البحث العلمي منذ فترة قصيرة، أصبح الآن من الأهداف الثانوية في بيئة البحث العلمي المعاصر، بينما يزداد الطلب على هدف "الحصول على النصوص الكاملة"، والتغيير الحاصل في توجهات المستفيدين في مجال البحث العلمي. ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يرجع إلى أنه في البيئة البحثية الحديثة أصبح من الممكن من خلال تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات أن يحصل المستفيدون على هذه الخدمة بصورة أيسر وأسرع من ذي قبل، مما رفع من سقف طموحات المستفيدين من خدمات مؤسسات المعلومات ومتطلباتهم من الخدمات التي يطالبون بها ويتوقعون الحصول عليها.

٤ - تبرز نتائج التحليل أن فئة "المهنيين" التي يندرج تحتها العديد من الممارسين للتخصصات العلمية من أمثال القانونيين، والمحاسبين، والمهندسين، والأطباء- وغيرهم أصبح لهم اهتمامات بحثية، وبات إقبالهم على مجال البحث العلمي في تزايد مستمر، ولم تُعد الممارسة العملية هي شغلهم الشاغل، وقد أثبت الجدول رقم (٣٧)، والذي يبحث في هذه الظاهرة، أن (٨٠%) من مجموعهم أي ما يوازي أربعة أخماس المستفيدين المنتمين لهذه الفئة، اختاروا هدف "إعداد البحوث العلمية" هدفًا أولاً، وكان من المتوقع أن يكون هدفهم الأول إما "الحصول على معلومات في مجال التخصص"، أو "متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام"، اللذان جاءا في المرتبة

الثانية، والرابعة على التوالي، مما يعكس مرة أخرى التغيير في السلوكيات البحثية لهذه الفئة من المستفيدين. ويرجع ذلك في رأي الباحث إلى تزايد الوعي لدى الفئات المختلفة للباحثين بأهمية البحث العلمي، وخدمات المعلومات لرفع كفاءتهم المهنية، في عصر جديد تتزايد فيه المنافسة الحادة بين الأفراد والجماعات للحصول على مكانة متميزة في مجالاتهم التخصصية والاحتفاظ بها، ولا مجال للتميز في هذه البيئة المتنافسة إلا عن طريق اكتساب المعرفة التخصصية عالية الجودة، التي تعتمد على البحث العلمي الجاد والمتواصل.

٣- مدى تناسب خدمات المعلومات للمستفيدين :

عند التخطيط لتقديم خدمات المعلومات من الضروري التعرف إلى ما إذا كانت الخدمة تناسب رغبات المستفيدين واحتياجاتهم، وقد قام الباحث من خلال دراسته الميدانية بالتعرف إلى مدى تناسب الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المدينة مع احتياجات المستفيدين منها.

ويمثل الجدولان رقما (٣٩) و (٤٠) حصيلة النتائج التي حصل عليها الباحث خلال بحثه الميداني، الذي قام فيه باستطلاع رأي المستفيدين حول هذه النقطة البحثية، وقد قام الباحث بالربط بين مدى تناسب الخدمة مع شرائح المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، ووظائفهم.

٣ - ١ مدى تناسب الخدمة مع احتياجات المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم :

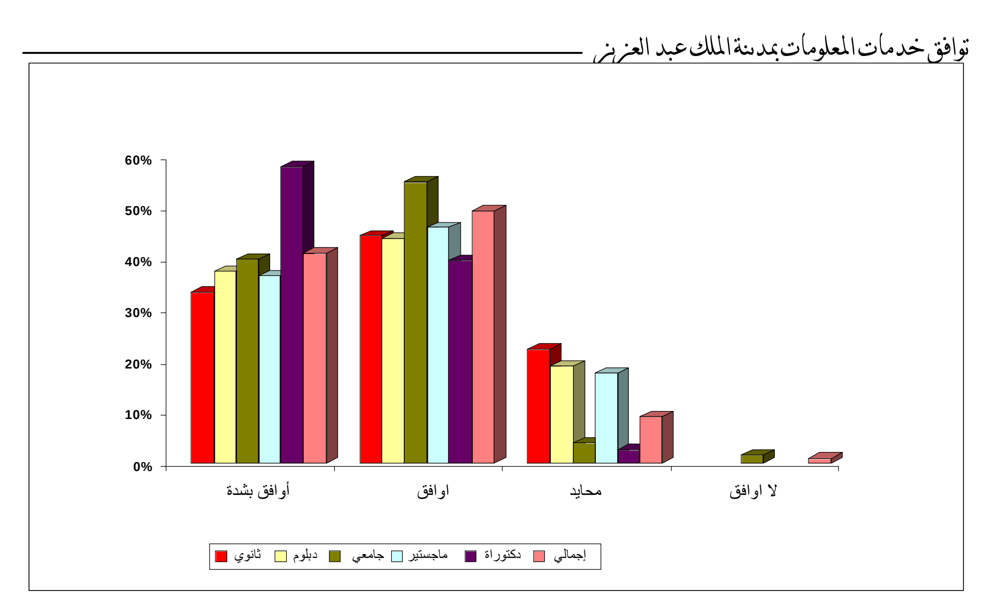
الجدول رقم (٣٩)

مدى تناسب الخدمة مع احتياجات المستفيدين مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

مدى موافقتك على أن الخدمات التي تقدمها المدينة مفيدة في مجال عملك		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
أوافق بشدة	العدد	٦	٦	٥٢	٢٣	٢٢	١٠٩	٢٣,٠٧٩	١٢	٠,٠٢٧
	النسبة	٣٣,٣٠ %	٣٧,٥٠ %	٣٩,٧٠ %	٣٦,٥٠ %	٥٧,٩٠ %	٤١,٠٠ %			
أوافق	العدد	٨	٧	٧٢	٢٩	١٥	١٣١			
	النسبة	٤٤,٤٠ %	٤٣,٨٠ %	٥٥,٠٠ %	٤٦,٠٠ %	٣٩,٥٠ %	٤٩,٢٠ %			
محايد	العدد	٤	٣	٥	١١	١	٢٤			
	النسبة	٢٢,٢٠ %	١٨,٨٠ %	٣,٨٠ %	١٧,٥٠ %	٢,٦٠ %	٩,٠٠ %			
لا أوافق	العدد			٢			٢			
	النسبة			١,٥٠ %			٠,٨٠ %			
إجمالي	العدد	١٨	١٦	١٣١	٦٣	٣٨	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٢٨)

مدى تناسب الخدمة مع احتياجات المستفيدين مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



بتحليل المعطيات الإحصائية للجدول رقم (٣٩) والشكل البياني المصاحب له رقم (٢٨)، نجد أن غالبية المستفيدين يوافقون على أن الخدمات التي تقدمها المدينة تتناسب واحتياجاتهم، حيث تمثل نسبتهم (٩٠,٢ %) من مجموع المستفيدين، في مقابل (٩%) لم يحددوا موقفهم من الخدمات المقدمة، بينما نجد أن نسبة (٠,٨%) لا يوافقون. مما يعني أن المدينة نجحت إلى حد بعيد في إقناع المستفيدين بأهمية خدماتها لمتطلباتهم البحثية.

وبالتعمق في تحليل الإحصاءات الواردة في الجدول رقم (٣٩) للتعرف إلى تناسب الخدمة مع احتياجات كل شريحة من شرائح المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، يتضح ما يلي :

١ - يمكن ترتيب شرائح المستفيدين حسب رضاهم عن الخدمة المقدمة كما يلي :

- الحاصلون على درجة الدكتوراة ٩٧,٤% من مجموعهم.
- الحاصلون على الدرجة الجامعية ٩٤,٧% من مجموعهم.
- الحاصلون على درجة الماجستير ٨٢,٥% من مجموعهم.
- الحاصلون على الدبلوم ٨١,٣% من مجموعهم.
- الحاصلون على الثانوية العامة ٧٧,٧% من مجموعهم.

٢- يلاحظ أن نسبة الرضا بين المستفيدين الحاصلين على المؤهلات العالية ترتفع بالمقارنة بنظرائهم من الحاصلين على المؤهلات المتوسطة.

٣ - بالرغم من النسبة المتدنية لشريحة الحاصلين على الثانوية العامة بالمقارنة مع الفئات الأخرى، إلا أنه لا يوجد بينهم من أدلى برأي سلبي من الخدمات المقدمة حيث بلغت نسبة عدم الموافقين (صفر%)، وهي النسبة ذاتها التي ظهرت في استطلاع رأي الحاصلين على الدبلوم، والماجستير والدكتوراة.

٤- يوجد فقط ما نسبته (١,٥%) من الجامعيين ممن أفادوا أن خدمات المعلومات بالمدينة لا توافق احتياجاتهم، ويمثلون حوالي (٠,٨%) من العدد الكلي للمستفيدين.

٥- تؤكد الإحصاءات السابقة على وجود علاقة طردية بين توافق الخدمة مع احتياجات المستفيدين ومؤهلاتهم الدراسية. [كلما ارتفع مستوى الدراسة، ازداد التوافق].

٣ – ٢ مدى تناسب الخدمة مع احتياجات المستفيدين المصنفين

حسب وظائفهم :

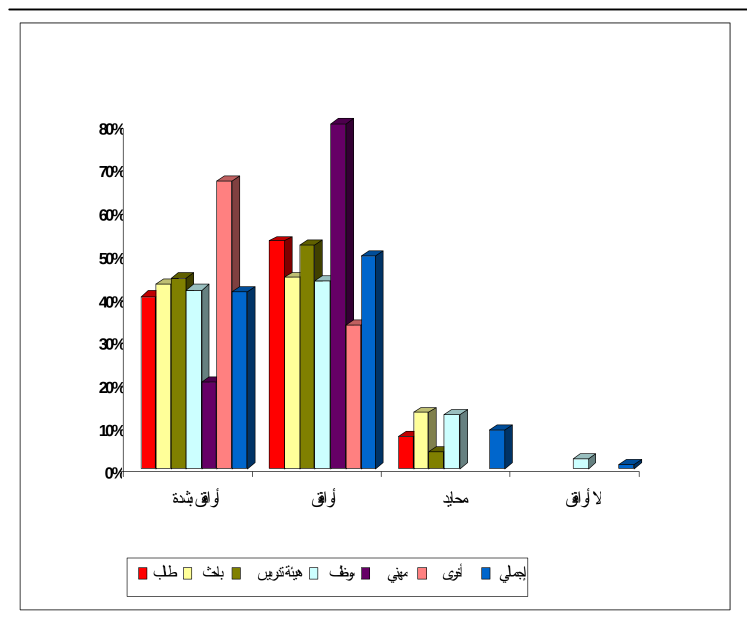
الجدول رقم (٤٠)

مدى تناسب الخدمة مع احتياجات المستفيدين مصنفة حسب وظائفهم

مدى موافقتك على أن الخدمات التي تقدمها المدينة مفيدة في مجال عملك		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
أوافق بشدة	العدد	٢٢	٢٣	٢٣	٣٦	٣	٢	١٠٩	١٥,٩٨٩	١٥	٠,٣٨٣
	النسبة	٤٠,٠ %٠	٤٢,٦ %٠	٤٤,٢ %٠	٤١,٤٠ %	٢٠,٠ %٠	٦٦,٧٠ %	٤١,٠٠ %			
أوافق	العدد	٢٩	٢٤	٢٧	٣٨	١٢	١	١٣١			
	النسبة	٥٢,٧ %٠	٤٤,٤ %٠	٥١,٩ %٠	٤٣,٧٠ %	٨٠,٠ %٠	٣٣,٣٠ %	٤٩,٢٠ %			
محايد	العدد	٤	٧	٢	١١			٢٤			
	النسبة	٧,٣٠ %	١٣,٠ %٠	٣,٨٠ %	١٢,٦٠ %			٩,٠٠ %			
لا أوافق	العدد				٢			٢			
	النسبة				٢,٣٠ %			٠,٨٠ %			
إجمالي	العدد	٥٥	٥٤	٥٢	٨٧	١٥	٣	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠, %٠٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٢٩)

مدى تناسب الخدمة مع احتياجات المستفيدين مصنفة حسب وظائفهم



يتضح من تحليل إحصاءات الجدول رقم (٤٠)، والشكل البياني الملحق به رقم (٢٩) ما يلي :

١- يمكن ترتيب مدى تناسب الخدمات مع احتياجات المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

- المهنيون أو فئات أخرى ١٠٠% من مجموعهم.
- أعضاء هيئة التدريس ٩٦,١% من مجموعهم.
- طلاب ٩٢,٧% من مجموعهم.
- باحثون ٨٧ % من مجموعهم.
- موظفون ٨٥,١% من مجموعهم.

٢- فيما عدا شريحة صغيرة من فئة الموظفين تبلغ نسبتها (٢,٣% من

مجموعهم) أفادوا أن خدمات المعلومات في المدينة لا توافق احتياجاتهم، وأما باقي الفئات فاتفقوا على تناسب الخدمات مع احتياجاتهم.

٣- تتناسب المؤشرات في الجدول رقم (٤٠)، مع الجدول رقم (٣٩)، فيما يخص النتائج، وبمطابقة الإحصاءات بين الجدولين السابقين يمكن استنتاج :

١. أن نسبة الموظفين الرافضين للتوافق والتي تبلغ (٢,٣%) من مجموعهم تقع بالضرورة في شريحة الجامعيين (أي الحاصلين على الدرجة الجامعية).

٢. أن فئتي المهنيين والفئات الأخرى، غير ممثلين في الجدول رقم (٤٠)، حيث لا يوجد بينهم من أدلى برأي محايد، وهو الذي يدعو إلى تساؤل بحثي عن كيفية تصنيفهم في جدول المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم، حيث أدلى المستفيدون المصنفون كافة بهذا الجدول بمختلف مؤهلاتهم برأي محايد.

ويمكن من تحليل الجدولين رقمي (٣٩) و (٤٠) الخروج بالمؤشرات التالية :

١- تتناسب طبيعة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مع احتياجات المستفيدين من المدينة (٩٠,٢% من مجموعهم).

٢- تعد فئة الحاصلين على درجة الدكتوراة من أكثر الفئات رضا عن

طبيعة الخدمات التي تقدمها المدينة (٩٧,٤% من مجموعهم).

٣- تعد فئة المهنيين من أكثر الفئات رضًا عن طبيعة الخدمات بالمدينة (١٠٠% من مجموعهم).

٤- وجود علاقة طردية بين رضا المستفيدين من الخدمة والمؤهلات الدراسية للمستفيدين.

٤- سرعة إنجاز المدينة للخدمات :

تعد سرعة إنجاز المؤسسة المعلوماتية للخدمات المقدمة للمستفيدين من المؤشرات ذات الأهمية الخاصة في مجال خدمات المعلومات في عصرنا الحالي، حيث تُعد هذه الخاصية من العوامل الهامة لاكتساب رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، ويمثل الجدولان التاليان رقما (٤١) و(٤٢) النتائج التي حصل عليها الباحث خلال بحثه الميداني حول هذه النقطة البحثية، من خلال استطلاع آراء المستفيدين المصنفين حسب مؤهلهم الدراسي ووظائفهم.

٤-١ سرعة إنجاز المدينة للخدمات مصنفة حسب مؤهل المستفيدين :

الجدول رقم (٤١)

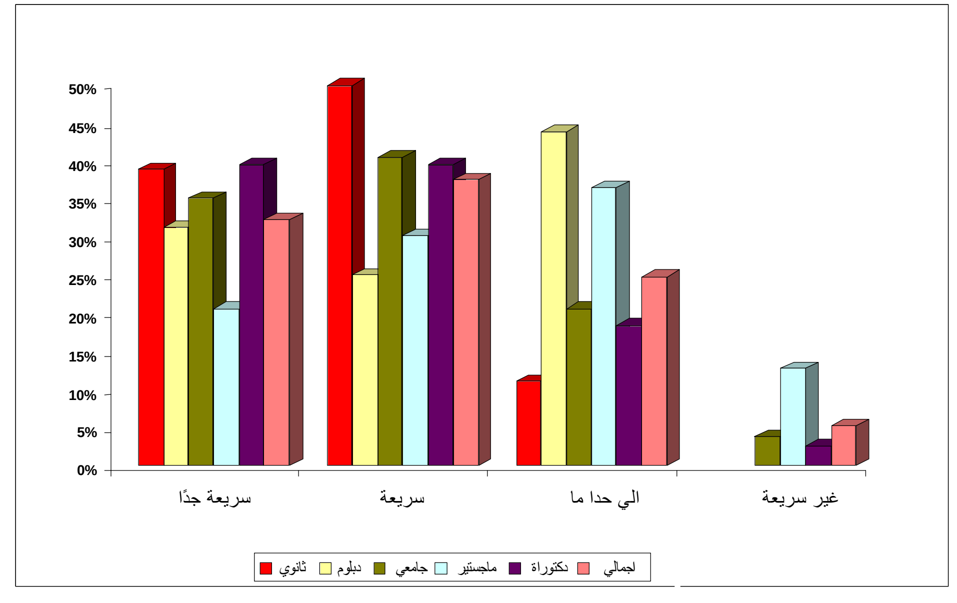
سرعة إنجاز المدينة للخدمات مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

مدى سرعة إنجاز المدينة للخدمات التي تقدمها من خلال خبرتك		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
سريعة	العدد	٧	٥	٤٦	١٣	١٥	٨٦	٢٤,٢١٧	١٢	٠,٠١٧

جدًا	النسبة	٣٨,٩ %٠	٣١,٣ %٠	٣٥,١٠ %	%٢٠,٦٠	٣٩,٥٠ %	٣٢,٣٠ %			
سريعة	العدد	٩	٤	٥٣	١٩	١٥	١٠٠			
	النسبة	٥٠,٠ %٠	٢٥,٠ %٠	٤٠,٥٠ %	%٣٠,٢٠	٣٩,٥٠ %	٣٧,٦٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد	٢	٧	٢٧	٢٣	٧	٦٦			
	النسبة	١١,١ %٠	٤٣,٨ %٠	٢٠,٦٠ %	%٣٦,٥٠	١٨,٤٠ %	٢٤,٨٠ %			
غير سريعة	العدد			٥	٨	١	١٤			
	النسبة			٣,٨٠ %	%١٢,٧٠	٢,٦٠ %	%٥,٣٠			
إجمالي	العدد	١٨	١٦	١٣١	٦٣	٣٨	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %			

الشكل رقم (٣٠)

سرعة إنجاز المدينة للخدمات مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



تشير الإحصاءات الواردة في الجدول رقم (٤١) والشكل البياني

المصاحب له رقم (٣٠) إلى ما يلي :

١- أبدى (٦٩,٩%) من المستفيدين رضاهم عن سرعة إنجاز الخدمة بالمدينة، حيث يجدون أنها سريعة، بينما أفاد (٢٤,٨%) من المستفيدين بأن سرعة إنجاز الخدمات بالمدينة تعد مقبولة (إلى حد ما)، بينما اعترض (٥,٣%) من مجموع المستفيدين على سرعة إنجاز الخدمة بالمدينة.

٢- يرى المستفيدون من حملة الشهادة الثانوية، والدبلوم أن سرعة إنجاز الخدمة بالمدينة تُعد جيدة، ولم يُبد أي منهم اعتراضًا حول سرعة الإنجاز.

٣- أكثر الفئات اعتراضاً على سرعة إنجاز الخدمة بالمدينة، كانت فئة حملة الماجستير، حيث اعترض عليها منهم (١٢,٧%) من مجموعهم بينما تراوحت هذه النسبة ما بين (٢,٦%) من حملة درجة الدكتوراة، و(٣,٨%) من حملة المؤهل الجامعي.

٤- يمكن ترتيب فئات المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم العلمية من حيث رضاهم عن سرعة إنجاز المدينة للخدمات، كما يلي :

- حملة الشهادة الثانوية ٨٨,٩% من مجموعهم.
- حملة الدكتوراة ٧٩% من مجموعهم.
- الجامعيون ٧٥,٦% من مجموعهم.

- حملة الدبلوم ٥٦,٣% من مجموعهم.

- حملة الماجستير ٥٠,٨% من مجموعهم.

٤ – ٢ سرعة إنجاز المدينة للخدمات مصنفة حسب وظيفة المستفيدين :

الجدول رقم (٤٢)

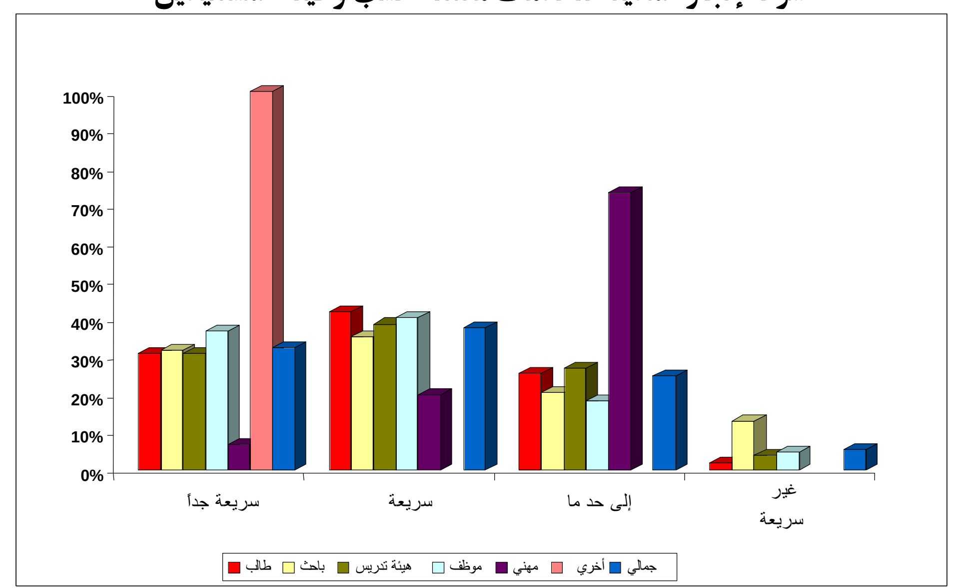
سرعة إنجاز المدينة للخدمات مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

مدى سرعة إنجاز المدينة للخدمات التي تقدمها من خلال خبرتك		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
سريعة جدًا	العدد	١٧	١٧	١٦	٣٢	١	٣	٨٦	٣٦,٢٩٩	١٥	٠,٠٠٢
	النسبة	٣٠,٩٠ %	٣١,٥٠ %	٣٠,٨٠ %	٣٦,٨٠ %	٦,٧٠ %	١٠٠,٠ %٠	٣٢,٣٠ %			
سريعة	العدد	٢٣	١٩	٢٠	٣٥	٣		١٠٠			
	النسبة	٤١,٨٠ %	٣٥,٢٠ %	٣٨,٥٠ %	٤٠,٢٠ %	٢٠,٠ %٠		٣٧,٦٠ %			
إلى حد ما	العدد	١٤	١١	١٤	١٦	١١		٦٦			
	النسبة	٢٥,٥٠ %	٢٠,٤٠ %	٢٦,٩٠ %	١٨,٤٠ %	٧٣,٣ %٠		٢٤,٨٠ %			

غير سريعة	العدد	١	٧	٢	٤			١٤			
	النسبة	١,٨٠ %	١٣,٠٠ %	٣,٨٠ %	٤,٦٠ %			٥,٣٠ %			
إجمالي	العدد	٥٥	٥٤	٥٢	٨٧	١٥	٣	٢٦٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٣١)

سرعة إنجاز المدينة للخدمات مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من المعطيات الرقمية الواردة في الجدول رقم (٤٢)، والشكل البياني المصاحب لـه رقم (٣١)، ما يلي :

١ - تشير النتائج العامة إلى رضا غالبية المستفيدين من السرعة التي تقدم بها الخدمات في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث أبدى (٥,٣%) فقط من حملة المستفيدين اعتراضهم على سرعة تقديم الخدمات.

٢ - أكثر المستفيدين اعتراضاً على سرعة تقديم الخدمة، كانوا من فئة "الباحثون"، حيث بلغت نسبتهم (١٣%) من مجموع هذه الفئة بينما يتضح من الجدول أن أقلهم اعتراضاً ينتمون إلى فئة "الطلاب" حيث بلغت نسبتهم (١,٨%) من مجموعهم.

٣ - يمكن ترتيب فئات المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم من حيث رضاهم عن سرعة إنجاز المدينة للخدمات كما يلي :

- الموظفون ٧٧% من مجموعهم.
- الطلاب ٧٢,٧% من مجموعهم.
- أعضاء هيئة التدريس ٦٩,٣% من مجموعهم.
- الباحثون ٦٦,٧% من مجموعهم.
- المهنيون ٢٦,٧% من مجموعهم.

ويمكن من تحليل الجدولين رقمي (٤١) و (٤٢) الخروج بالمؤشرات التالية :

١- أن ثلثي المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، يجدون أن سرعة إنجاز المدينة للخدمات سريعة (٦٩,٩% من مجموعهم).

٢- أكثر الفئات رضًا عن سرعة إنجاز المدينة للخدمات المعلومات، ينتمون إلى فئة الحاصلين على الشهادة الثانوية، وفئة الموظفين.

٣- أقل الفئات رضًا عن سرعة إنجاز المدينة للخدمات المعلوماتية، ينتمون إلى فئة حملة درجة الماجستير (٤٩,٢% من مجموعهم)، وفئة المهنيين (٧٣,٣% من مجموعهم).

٤- لا توجد علاقة واضحة بين رضا المستفيدين عن سرعة إنجاز المدينة للخدمات والمؤهلات الدراسية للمستفيدين.

٥- أهمية الخدمات بالمدينة :

تنبثق أهمية الخدمات المكتبية من أهمية المعلومات ذاتها لكل مستفيد، فالخدمات المكتبية تُعد همزة الوصل الحقيقية بين المعلومة والمستفيد، حيث تُعد الوسيط المهم والضروري الذي يكاد أن يعول عليه في أي مكتبة أو مركز معلومات لتيسير الوصول والحصول على المعلومات المبتغاة من قبل الرواد وتوفيرها لهم بشتى الوسائل والطرق المتاحة في هذا المجال[١].

ويعالج الباحث في هذه الجزئية أهمية الخدمة المكتبية بالنسبة للمستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث يتم تحليل آراء المستفيدين تجاه كل خدمة من الخدمات المعلوماتية المقدمة بالمدينة، مع إيجاد العلاقة بين أهمية الخدمة المعلوماتية المقدمة وإحدى السمات الرئيسية للمستفيدين، وقد اختار الباحث سمتين رأى فيهما أهمية خاصة في إبراز أهمية الخدمة، وهما المؤهل الدراسي للمستفيد، ووظيفة المستفيد، وتوضح الدراسة التحليلية التالية، في ضوء البحث

(١) سريع السريع، مصدر سابق، ص ٥٤.

الميداني، النتائج التي حصلت عليها، والتي أوردها في واحدٍ وعشرين جدولاً إحصائياً تحليلياً، حيث جاءت كما يلي :

٥ –١ أهمية خدمة الحصول على قوائم مطبوعة مصنفة حسب المؤهل الدراسي للمستفيدين :

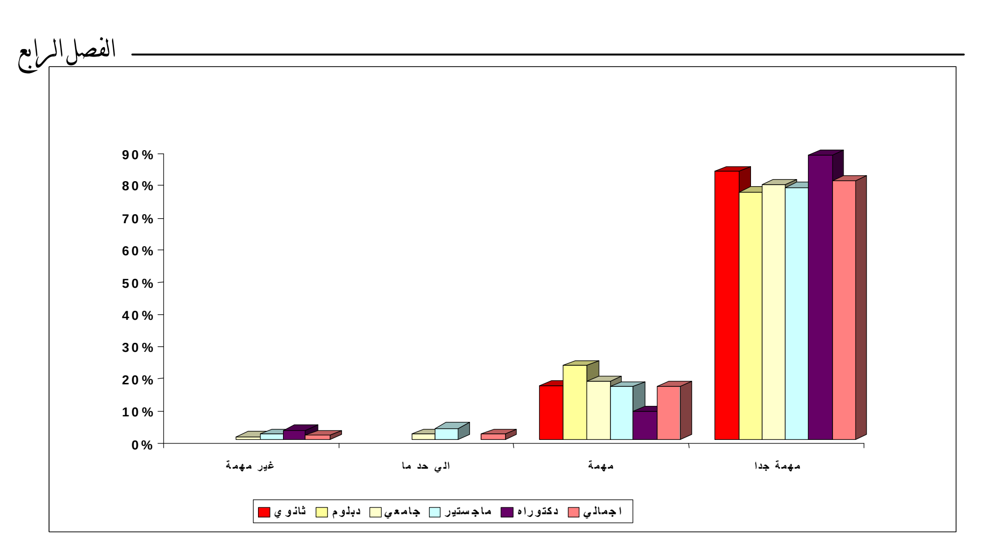
الجدول رقم (٤٣)

أهمية خدمة الحصول على قوائم مطبوعة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out)		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد			١	١	١	٣	٥,٤٣٣	١٢	٠,٩٤٢
	النسبة			%٠,٩٠	%١,٨٠	%٢,٩٠	%١,٣٠			
إلى حد ما	العدد			٢	٢		٤			
	النسبة			%١,٨٠	%٣,٦٠		%١,٨٠			
مهمة	العدد	٢	٣	٢٠	٩	٣	٣٧			
	النسبة	%١٦,٧٠	%٢٣,١٠	%١٨,٢٠	%١٦,٤٠	%٨,٨٠	١٦,٥٠ %			
مهمة جدًا	العدد	١٠	١٠	٨٧	٤٣	٣٠	١٨٠			
	النسبة	%٨٣,٣٠	%٧٦,٩٠	%٧٩,١٠	%٧٨,٢٠	%٨٨,٢٠	٨٠,٤٠ %			
إجمالي	العدد	١٢	١٣	١١٠	٥٥	٣٤	٢٢٤			
	النسبة	١٠٠,٠٠ %	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٣٢)

أهمية خدمة الحصول على قوائم مطبوعة مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



تشير نتائج تحليل الجدول رقم (٤٣) والشكل البياني الملحق به رقم (٣٢)، إلى أن خدمة "الحصول على قوائم مطبوعة" تُعد من الخدمات المهمة من وجهة نظر المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث أفاد (٨٠,٤%) من المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم بأنها مهمة جداً، و(١٦,٥%) بأنها مهمة في مقابل (١,٣ %) من المستفيدين الذين أفادوا بأنها غير مهمة، و (١,٨%) من المستفيدين الذين يجدون أنها ليست في غاية الأهمية (مهمة إلى حد ما).

والتحليل المتعمق لآراء فئات المستفيدين المصنفين في الجدول السابق، يؤكد على النتائج العامة التي توصل إليها الباحث، حيث ثبت من التحليل أن النسبة المئوية التي حصلت عليها هذه الخدمة (كخدمة مهمة، ومهمة جداً) لكل فئة من الفئات الواردة في الجدول السابق كانت كما يلي :

- حملة شهادة الثانوية العامة	١٠٠% من مجموعهم

- حملة شهادة الدبلوم	١٠٠% من مجموعهم
- الجامعيون	٩٧,٣% من مجموعهم
- الدكتوراة	٩٧% من مجموعهم
- الماجستير	٩٤,٦% من مجموعهم

٥ – ٢ أهمية خدمة الحصول على قوائم مطبوعة مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

الجدول رقم (٤٤)

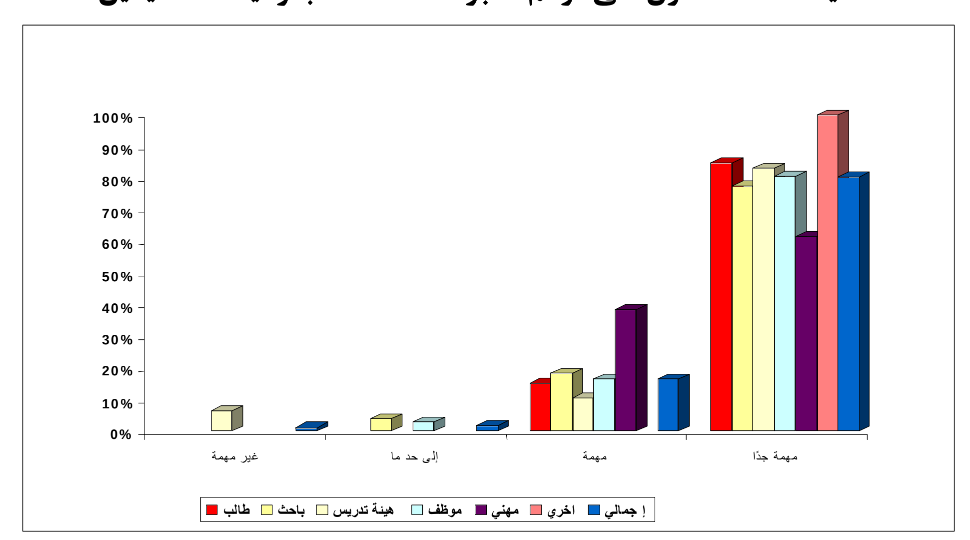
أهمية خدمة الحصول على قوائم مطبوعة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out)		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد			٣				٣	٢١,٣٣٥	١٥	٠,١٢٦
	النسبة			%٦,٤٠				%١,٣٠			
مهمة إلى حد ما	العدد		٢		٢			٤			
	النسبة		%٤,١٠		%٣,٠٠			%١,٨٠			
مهمة	العدد	٧	٩	٥	١١	٥		٣٧			
	النسبة	%١٥,٢٠	١٨,٤٠%	%١٠,٦٠	١٦,٤٠%	٣٨,٥٠%		%١٦,٥٠			
مهمة جدًا	العدد	٣٩	٣٨	٣٩	٥٤	٨	٢	١٨٠			
	النسبة	%٨٤,٨٠	٧٧,٦٠%	%٨٣,٠٠	٨٠,٦٠%	٦١,٥٠%	١٠٠,٠٠%	%٨٠,٤٠			
إجمالي	العدد	٤٦	٤٩	٤٧	٦٧	١٣	٢	٢٢٤			

	النسبة	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	%١٠٠,٠٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	%١٠٠,٠٠			

الشكل رقم (٣٣)

أهمية خدمة الحصول على قوائم مطبوعة مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



تشير نتائج تحليل الجدول رقم (٤٤) والشكل البياني الملحق به رقم (٣٣) إلى أن نسبة (٨٠,٤%) من المستفيدين المصنفين حسب وظيفتهم يجدون أن "خدمة الحصول على قوائم مطبوعة" تُعد (مهمة جداً) بجانب (١٦,٥%) آخرين يجدونها (مهمة) مما يعني أن (٩٦,٩%) من مجموع المستفيدين يجدون هذه الخدمة أساسية وضرورية لهم.

وبتحليل آراء المستفيدين المصنفين حسب وظيفتهم، يلاحظ أن هناك اتفاقاً جماعياً على أهمية هذه الخدمة، حيث جاءت نسبة كل فئة منهم كما يلي :

طلاب	١٠٠% من مجموعهم
مهنيون	١٠٠% من مجموعهم

موظفون	٩٧% من مجموعهم
باحثون	٩٦ % من مجموعهم
أعضاء هيئة تدريس	٩٣,٦ من مجموعهم

٣-٥ أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الوطنية مصنفة حسب مؤهلات المستفيدين :

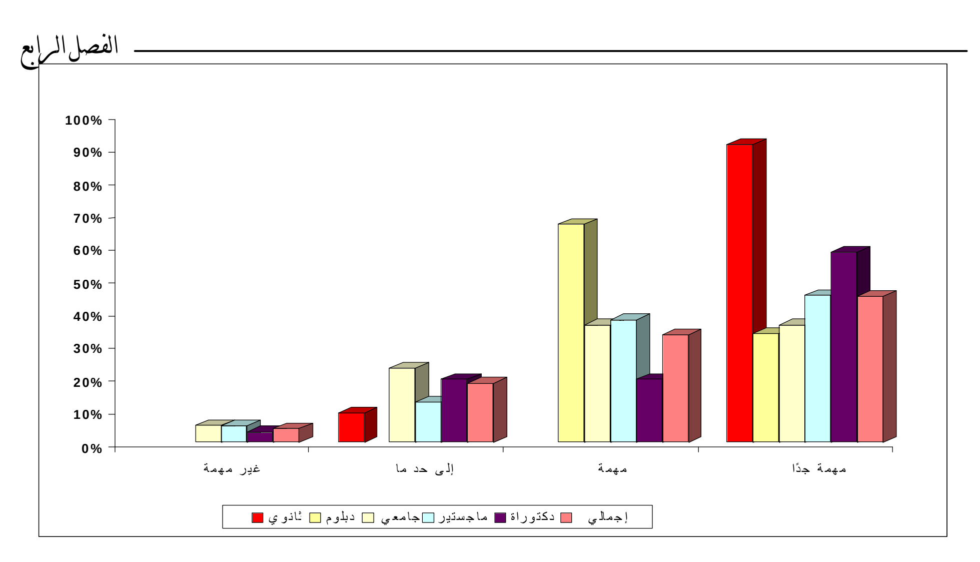
الجدول رقم (٤٥)

أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الوطنية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

البحث في قواعد المعلومات الوطنية.		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد			٥	٢	١	٨	٢٢,٥٠٥	١٢	٠,٠٣٢
	النسبة			٥,٢٠ %	%٥,٠٠	٣,٢٠ %	٤,٣٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد	١		٢٢	٥	٦	٣٤			
	النسبة	٩,١٠ %		٢٢,٧٠ %	%١٢,٥٠	١٩,٤٠ %	١٨,١٠ %			
مهمة	العدد		٦	٣٥	١٥	٦	٦٢			
	النسبة		٦٦,٧٠ %	٣٦,١٠ %	%٣٧,٥٠	١٩,٤٠ %	٣٣,٠٠ %			
مهمة جدا	العدد	١٠	٣	٣٥	١٨	١٨	٨٤			
	النسبة	٩٠,٩٠ %	٣٣,٣٠ %	٣٦,١٠ %	%٤٥,٠٠	٥٨,١٠ %	٤٤,٧٠ %			
إجمالي	العدد	١١	٩	٩٧	٤٠	٣١	١٨٨			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٣٤)

أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الوطنية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



بتحليل المعطيات الواردة في الجدول رقم (٤٥)، والشكل البياني الملحق به رقم (٣٤) يتضح أن نسبة (٧٧,٧%) من مجموع المستفيدين المصنفين حسب مؤهلهم الدراسي يجدون أن خدمة البحث في قواعد المعلومات الوطنية، من الخدمات المهمة والضرورية بالنسبة لهم، في مقابل (٤,٣%) من مجموعهم يجدونها غير مهمة، بينما أفاد (١٨,١%) منهم أنها "مهمة إلى حد ما".

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية للخدمة من وجهة نظر المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، كما يلي :

حملة الدبلوم	١٠٠% من مجموعهم
حملة الشهادة الثانوية	٩٠,٩% من مجموعهم
حملة درجة الماجستير	٨٢,٥% من مجموعهم
حملة درجة الدكتوراة	٧٧,٥% من مجموعهم
الجامعيون	٧٢,٢% من مجموعهم

يتضح من تحليل المعطيات الإحصائية للجدول رقم (٤٦)، والشكل البياني الملحق به رقم (٣٥) أن نسبة كبيرة من المستفيدين تقدر بـ (٧٧,٧ %) من مجموعهم تجد أن خدمة "البحث في قواعد المعلومات الوطنية" مهمة بالنسبة لهم، في مقابل (٢٢,٤%) من المستفيدين يصنفونها بأنها "غير مهمة" (٤,٣%)، أو "ليست في غاية الأهمية" (١٨,١%).

وتفيد الإحصاءات الواردة في الجدول أن الأهمية النسبية لخدمة "البحث في قواعد المعلومات الوطنية" يمكن ترتيبها استناداً إلى رأي المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم كما يلي :

٥-٤ أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الوطنية مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

الجدول رقم (٤٦)

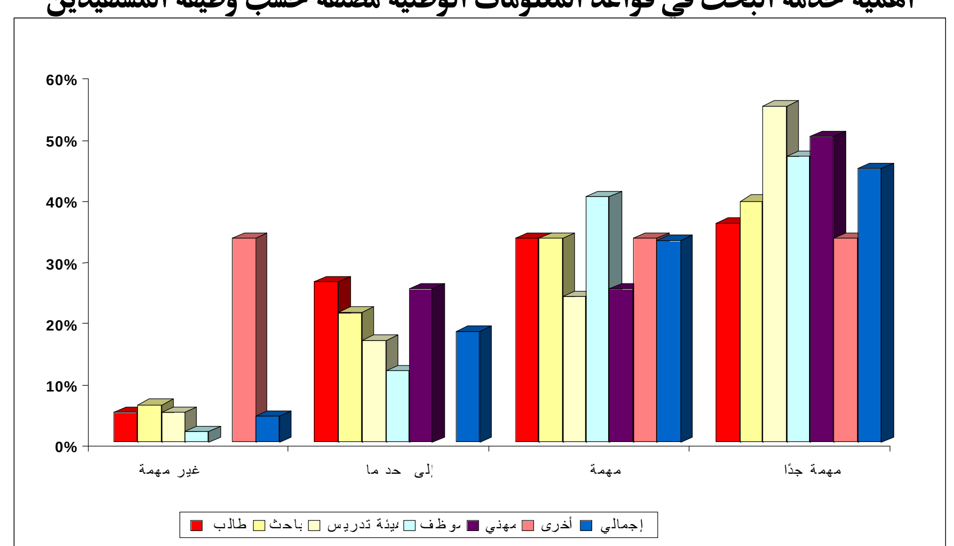
أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الوطنية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

البحث في قواعد المعلومات الوطنية		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد	٢	٢	٢	١		١	٨	١٥,٦٥٤	١٥	٠,٤٠٥
	النسبة	%٤,٨٠	٦,١٠ %	٤,٨٠ %	١,٧٠ %		٣٣,٣ %٠	٤,٣٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد	١١	٧	٧	٧	٢		٣٤			
	النسبة	٢٦,٢٠ %	٢١,٢ %٠	١٦,٧٠ %	١١,٧٠ %	٢٥,٠٠ %		١٨,١٠ %			
مهمة	العدد	١٤	١١	١٠	٢٤	٢	١	٦٢			
	النسبة	٣٣,٣٠ %	٣٣,٣ %٠	٢٣,٨٠ %	٤٠,٠٠ %	٢٥,٠٠ %	٣٣,٣ %٠	٣٣,٠٠ %			
مهمة جدًا	العدد	١٥	١٣	٢٣	٢٨	٤	١	٨٤			
	النسبة	٣٥,٧٠ %	٣٩,٤ %٠	٥٤,٨٠ %	٤٦,٧٠ %	٥٠,٠٠ %	٣٣,٣ %٠	٤٤,٧٠ %			

إجمالي	العدد	٤٢	٣٣	٤٢	٦٠	٨	٣	١٨٨			
	النسبة	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %			

الشكل رقم (٣٥)

أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الوطنية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من تحليل المعطيات الإحصائية للجدول رقم (٤٦)، والشكل البياني الملحق به رقم (٣٥)، ما يلي :

إن نسبة كبيرة من المستفيدين تقدر بـ (٧٧,٧%) من مجموعهم تجد أن خدمة "البحث في قواعد المعلومات الوطنية" مهمة لهم، في مقابل (٢٢,٤%) من المستفيدين يصنفونها بأنها "غير مهمة" (٤,٣%)، أو "ليست في غاية الأهمية" (١٨,١%).

وتفيد الإحصاءات الواردة في الجدول أن الأهمية النسبية لخدمة "البحث في قواعد المعلومات الوطنية" يمكن ترتيبها استنادًا إلى رأي المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم كما يلي :

الموظفون	٨٦,٧% من مجموعهم
أعضاء هيئة التدريس	٧٨,٦% من مجموعهم

المهنيون	٧٥% من مجموعهم
الباحثون	٧٢,٧% من مجموعهم
الطلاب	٦٩% من مجموعهم

٥- ٥ أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الأجنبية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين :

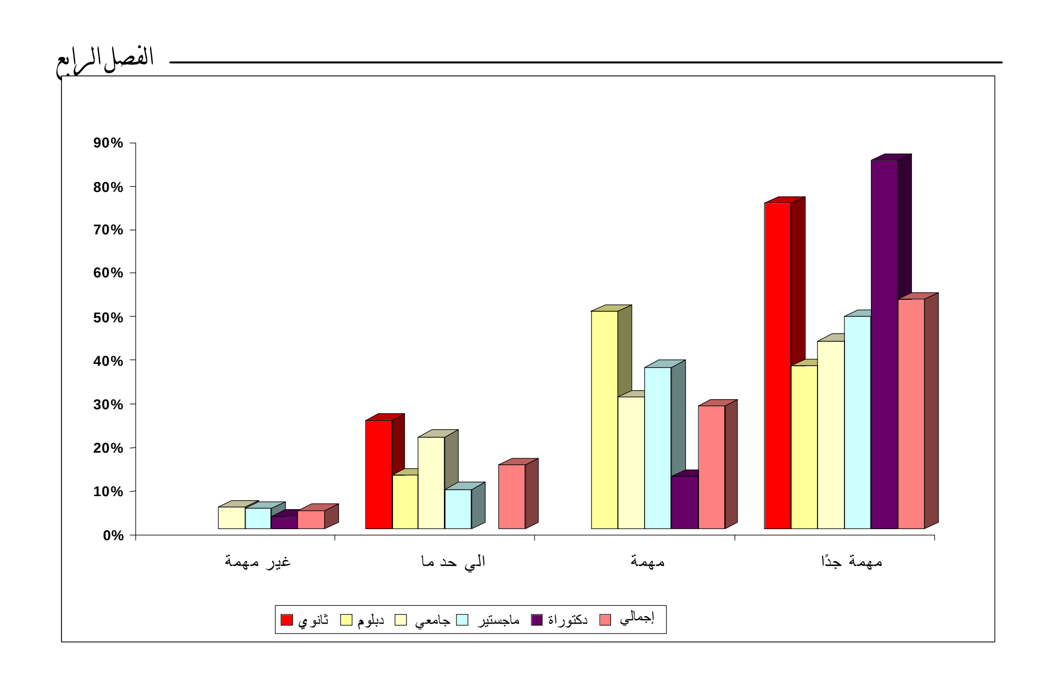
الجدول رقم (٤٧)

أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الأجنبية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

البحث في قواعد المعلومات الأجنبية		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد			٥	٢	١	٨	٢٧,٤٤٢	١٢	٠,٠٠٧
	النسبة			٥,١٠ %	%٤,٧٠	%٣,٠٠	٤,٢٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد	٢	١	٢١	٤		٢٨			
	النسبة	٢٥,٠٠ %	١٢,٥٠ %	٢١,٢٠ %	%٩,٣٠		١٤,٧٠ %			
مهمة	العدد		٤	٣٠	١٦	٤	٥٤			
	النسبة		٥٠,٠٠ %	٣٠,٣٠ %	%٣٧,٢٠	١٢,١٠ %	٢٨,٣٠ %			
مهمة جدًا	العدد	٦	٣	٤٣	٢١	٢٨	١٠١			
	النسبة	٧٥,٠٠ %	٣٧,٥٠ %	٤٣,٤٠ %	%٤٨,٨٠	٨٤,٨٠ %	٥٢,٩٠ %			
إجمالي	العدد	٨	٨	٩٩	٤٣	٣٣	١٩١			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٣٦)

أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الأجنبية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من تحليل البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (٤٧)، والشكل البياني الملحق به رقم (٣٦)، ما يلي :

أن خدمة "البحث في قواعد المعلومات الأجنبية"، تعد من الخدمات ذات الأهمية بالنسبة للمستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، حيث بلغت نسبة المستفيدين الذين يرونها مهمة جداً، أو ضرورية (مهمة) (٨١,٢%)، في مقابل (١٨,٩%) من المستفيدين يجدونها "غير مهمة"، أو مهمة "إلى حد ما".

ويمكن ترتيب أهميتها النسبية لدى كل فئة من فئات المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم كما يلي :

الحاصلون على درجة الدكتوراة	٩٦,٩% من مجموعهم
الحاصلون على الدبلوم	٨٧,٥% من مجموعهم
الحاصلون على الماجستير	٨٦% من مجموعهم
الحاصلون على الثانوية العامة	٧٥% من مجموعهم
الجامعيون	٧٣,٧% من مجموعهم

٥ – ٦ أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الأجنبية مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

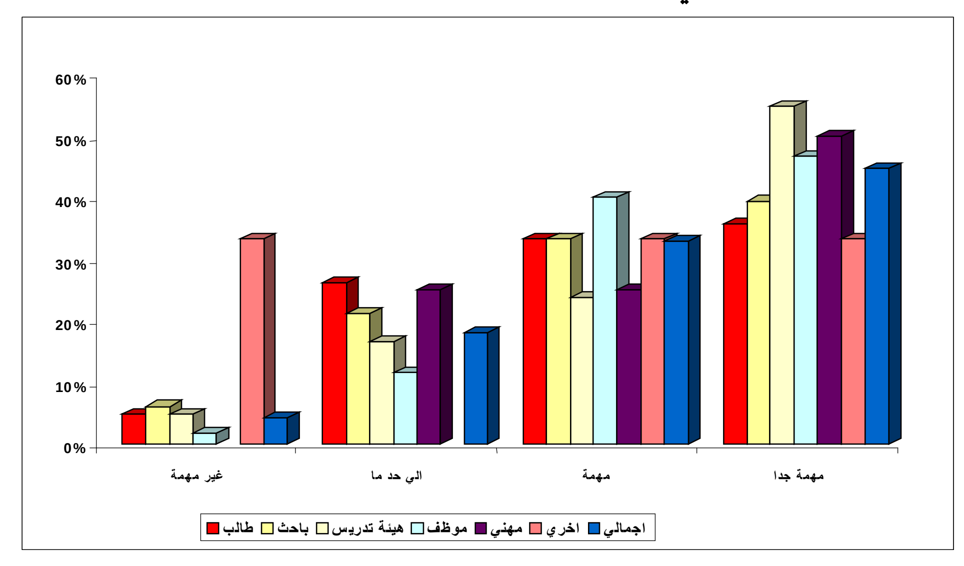
الجدول رقم (٤٨)

أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الأجنبية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

البحث في قواعد المعلومات الأجنبية		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد	٣	١	٢	٢			٨	٢١,٤١٧	١٥	٠,١٢٤
	النسبة	٧,٧٠ %	٢,٦٠ %	٤,٧٠ %	٣,٢٠ %			٤,٢٠ %			
إلى حد ما	العدد	١٢	٦	٣	٧			٢٨			
	النسبة	٣٠,٨٠ %	١٥,٨٠ %	٧,٠٠ %	١١,١ %٠			١٤,٧٠ %			
مهمة	العدد	١٠	١٢	٨	٢١	٣		٥٤			
	النسبة	٢٥,٦٠ %	٣١,٦٠ %	١٨,٦٠ %	٣٣,٣ %٠	٥٠,٠٠ %		٢٨,٣٠ %			
مهمة	العدد	١٤	١٩	٣٠	٣٣	٣	٢	١٠١			

جدًا	النسبة	٣٥,٩٠ %	٥٠,٠٠ %	٦٩,٨٠ %	٥٢,٤ %٠	٥٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	٥٢,٩٠ %			
إجمالي	العدد	٣٩	٣٨	٤٣	٦٣	٦	٢	١٩١			
	النسبة	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %			

الشكل رقم (٣٧)
أهمية خدمة البحث في قواعد المعلومات الأجنبية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٤٨)، والشكل البياني الملحق به رقم (٣٧) أن نسبة (٨١,٢%) من المستفيدين يجدون أن خدمة البحث في قواعد المعلومات الأجنبية لها "أهمية خاصة بالنسبة لهم"، بينما (١٨,٩%) من المستفيدين يرون عكس ذلك.

ويمكن ترتيب أهميتها النسبية في رأي المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

مهنيون	١٠٠% من مجموعهم
أعضاء هيئة التدريس	٨٨,٤% من مجموعهم
موظفون	٨٥,٧% من مجموعهم
باحثون	٨١,٦% من مجموعهم
طلاب	٦١,٥% من مجموعهم

٥- ٧ أهمية خدمة الحصول على خدمات النص الكامل مصنفة حسب مؤهل المستفيدين :

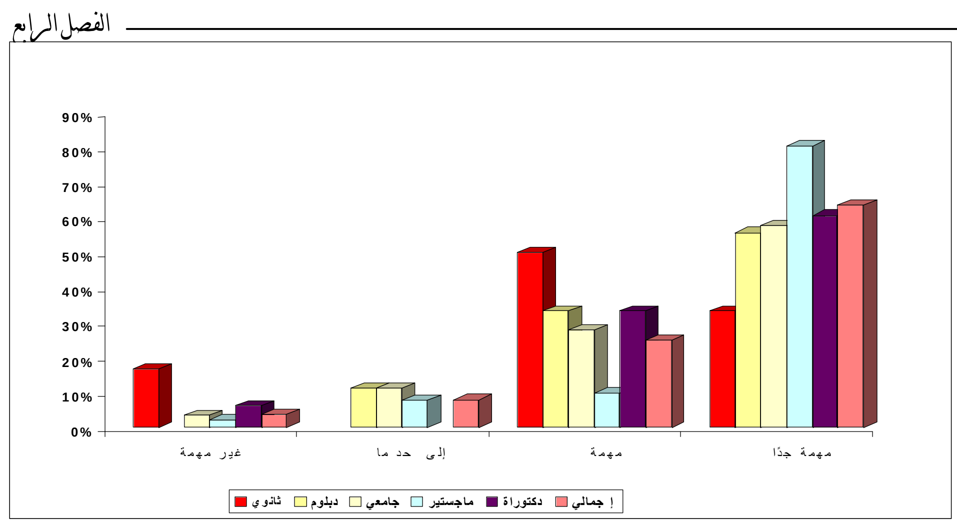
الجدول رقم (٤٩)

أهمية خدمة الحصول على خدمات النص الكامل مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text)		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد	١		٣	١	٢	٧	١٩,٧٩٩	١٢	٠,٠٧١
	النسبة	١٦,٧٠ %		%٣,٣٠	٢,٠٠ %	%٦,١٠	٣,٧٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد		١	١٠	٤		١٥			
	النسبة		١١,١٠ %	%١١,١٠	٧,٨٠ %		٧,٩٠ %			
مهمة	العدد	٣	٣	٢٥	٥	١١	٤٧			
	النسبة	٥٠,٠٠ %	٣٣,٣٠ %	%٢٧,٨٠	٩,٨٠ %	٣٣,٣٠ %	٢٤,٩٠ %			
مهمة جدا	العدد	٢	٥	٥٢	٤١	٢٠	١٢٠			
	النسبة	٣٣,٣٠ %	٥٥,٦٠ %	%٥٧,٨٠	٨٠,٤٠ %	٦٠,٦٠ %	٦٣,٥٠ %			
إجمالي	العدد	٦	٩	٩٠	٥١	٣٣	١٨٩			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٣٨)

أهمية خدمة الحصول على خدمات النص الكامل مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٤٩)، والشكل البياني الملحق به رقم (٣٨) أن معظم الباحثين يرون أن خدمة "الحصول على النص الكامل"، تُعد من الخدمات ذات الأهمية الخاصة لهم، حيث بلغت نسبة من يرونها "مهمة" أو "مهمة جداً" (٨٨,٤%)، بينما بلغت نسبة المستفيدين الذين يرونها غير مهمة (٣,٧%)، ومهمة "إلى حد ما" (٧,٩%) من مجموعهم، كما يوضح الجدول أن الأهمية النسبية لهذه الخدمة، في رأي المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، كما يلي :

حملة درجة الدكتوراة	٩٣,٩% من مجموعهم
حملة درجة الماجستير	٩٠,٢% من مجموعهم
الحاصلون على الدبلوم	٨٨,٩% من مجموعهم
الجامعيون	٨٥,٦% من مجموعهم
الحاصلون على الثانوية العامة	٨٣,٣% من مجموعهم

٥ – ٨ أهمية خدمة الحصول على خدمات النص الكامل مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

الجدول رقم (٥٠)

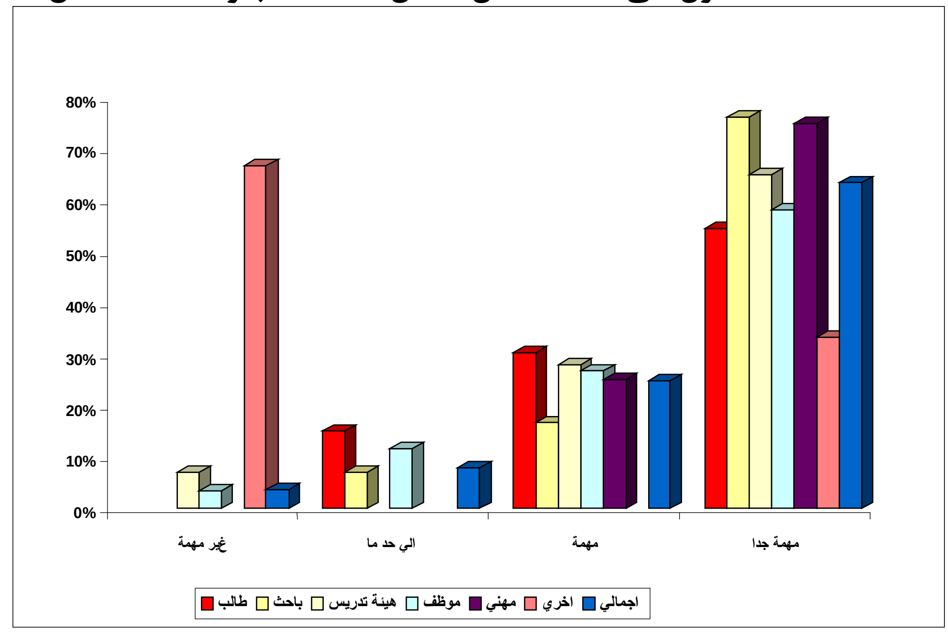
أهمية خدمة الحصول على خدمات النص الكامل مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text)	الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
	طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				

غير مهمة	العدد			٣	٢		٢	٧	٤٨,٨٤٧	١٥	٠
	النسبه			٧,٠٠ %	٣,٣٠ %		٦٦,٧٠ %	٣,٧٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد	٥	٣		٧			١٥			
	النسبه	١٥,٢٠ %	٧,١٠ %		١١,٧٠ %			٧,٩٠ %			
مهمة	العدد	١٠	٧	١٢	١٦	٢		٤٧			
	النسبه	٣٠,٣٠ %	١٦,٧ %٠	٢٧,٩ %٠	٢٦,٧٠ %	٢٥,٠ %٠		٢٤,٩ %٠			
مهمة جدًا	العدد	١٨	٣٢	٢٨	٣٥	٦	١	١٢٠			
	النسبه	٥٤,٥٠ %	٧٦,٢ %٠	٦٥,١ %٠	٥٨,٣٠ %	٧٥,٠ %٠	٣٣,٣٠ %	٦٣,٥ %٠			
إجمالى	العدد	٣٣	٤٢	٤٣	٦٠	٨	٣	١٨٩			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠, %٠٠	١٠٠, %٠٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠, %٠٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠, %٠٠			

الشكل رقم (٣٩)

أهمية خدمة الحصول على خدمات النص الكامل مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٥٠)، والشكل البياني الملحق به رقم (٣٩) أن (٨٨,٤%) من مجموع المستفيدين يرون أن خدمة "النص الكامل"، تعد من الخدمات "المهمة جداً"، أو "المهمة" بالنسبة لهم مقابل (١١,٦%) من مجموعهم يرونها عكس ذلك. ويمكن ترتيب الأهمية النسبية

لهذه الخدمة، في رأي المستفيدين المصنفين بناء على وظائفهم كما يلي :

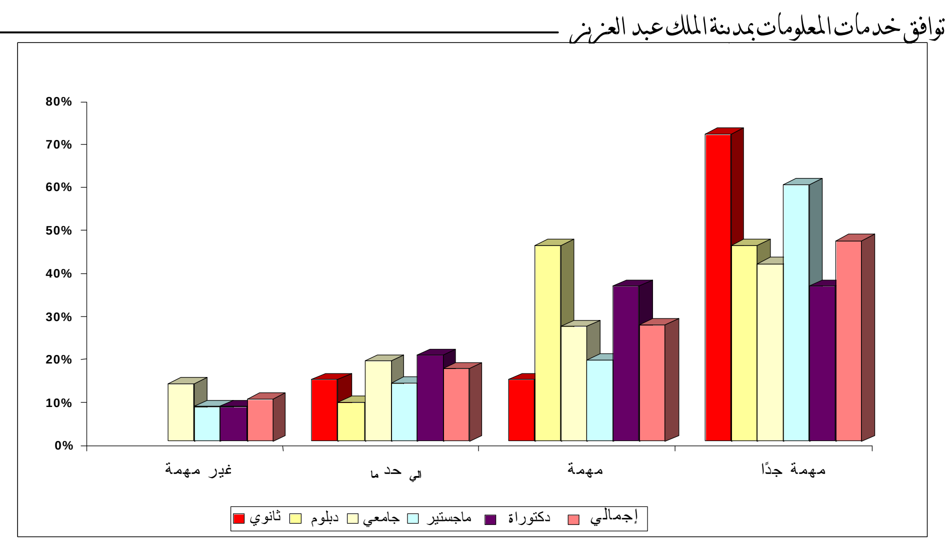
مهنيون	١٠٠% من مجموعهم
أعضاء هيئة تدريس	٩٣% من مجموعهم
باحثون	٩٢,٩% من مجموعهم
موظفون	٨٥% من مجموعهم
طلاب	٨٤,٨% من مجموعهم

٥ – ٩ أهمية خدمة إيصال الوثائق مصنفة حسب مؤهلات المستفيدين :

الجدول رقم (٥١)
أهمية خدمة إيصال الوثائق مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الحصول على خدمات إيصال الوثائق.		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد			١٠	٣	٢	١٥	١٠,٦٥	١٢	٠,٥٥٩
	النسبة			١٣,٣٠ %	%٨,١٠	٨,٠٠ %	٩,٧٠ %			
مهمة إلي حد ما	العدد	١	١	١٤	٥	٥	٢٦			
	النسبة	١٤,٣٠ %	٩,١٠ %	١٨,٧٠ %	١٣,٥٠ %	٢٠,٠٠ %	١٦,٨ %٠			
مهمة	العدد	١	٥	٢٠	٧	٩	٤٢			
	النسبة	١٤,٣٠ %	٤٥,٥٠ %	٢٦,٧٠ %	١٨,٩٠ %	٣٦,٠٠ %	٢٧,١ %٠			
مهمة جدا	العدد	٥	٥	٣١	٢٢	٩	٧٢			
	النسبة	٧١,٤٠ %	٤٥,٥٠ %	٤١,٣٠ %	٥٩,٥٠ %	٣٦,٠٠ %	٤٦,٥ %٠			
إجمالي	العدد	٧	١١	٧٥	٣٧	٢٥	١٥٥			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٤٠)
أهمية خدمة إيصال الوثائق مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يشير الجدول رقم (٥١) والشكل البياني الملحق به رقم (٤٠)، إلى أن نسبة كبيرة من المستفيدين يجدون أن خدمة "إيصال الوثائق" تعد من الخدمات المهمة، حيث بلغت نسبة من يجدونها كذلك (٧٣,٦%) من مجموعهم، في مقابل (٩,٧%) من المستفيدين يجدونها غير مهمة، بينما يتساوى الأمر مع (١٦,٨%) من مجموع المستفيدين حيث يجدونها "مهمة إلى حد ما".

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لهذه الخدمة في رأي المستفيدين المصنفين بناء على مؤهلاتهم، كما يلي :

الحاصلون على الدبلوم	٩١% من مجموعهم
الحاصلون على الشهادة الثانوية	٨٥,٧% من مجموعهم
الحاصلون على درجة الماجستير	٧٨,٤% من مجموعهم
الحاصلون على الدكتوراة	٧٢% من مجموعهم

الجامعيون	٦٨% من مجموعهم

٥ – ١٠ أهمية خدمة إيصال الوثائق مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

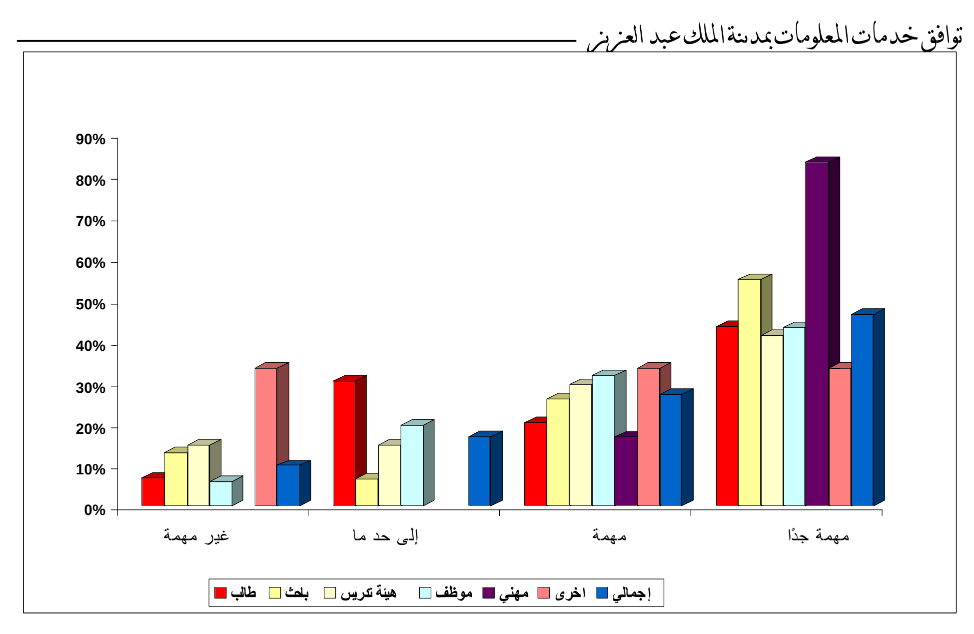
الجدول رقم (٥٢)

أهمية خدمة إيصال الوثائق مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الحصول على خدمات إيصال الوثائق		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد	٢	٤	٥	٣		١	١٥	١٥,٥١٢	١٥	٠,٤١٥
	النسبة	٦,٧٠ %	١٢,٩٠ %	١٤,٧٠ %	%٥,٩٠		٣٣,٣ %٠	٩,٧٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد	٩	٢	٥	١٠			٢٦			
	النسبة	٣٠,٠ %٠	%٦,٥٠	١٤,٧٠ %	١٩,٦٠ %			١٦,٨ %٠			
مهمة	العدد	٦	٨	١٠	١٦	١	١	٤٢			
	النسبة	٢٠,٠ %٠	٢٥,٨٠ %	٢٩,٤٠ %	٣١,٤٠ %	١٦,٧ %٠	٣٣,٣ %٠	٢٧,١ %٠			
مهمة جدا	العدد	١٣	١٧	١٤	٢٢	٥	١	٧٢			
	النسبة	٤٣,٣ %٠	٥٤,٨٠ %	٤١,٢٠ %	٤٣,١٠ %	٨٣,٣ %٠	٣٣,٣ %٠	٤٦,٥ %٠			
إجمالي	العدد	٣٠	٣١	٣٤	٥١	٦	٣	١٥٥			
	النسبة	١٠٠, %٠٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠, %٠٠	١٠٠, %٠٠	١٠٠, %٠٠			

الشكل رقم (٤١)

أهمية خدمة إيصال الوثائق مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يشير الجدول رقم (٥٢)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤١)، إلى أن نسبة (٧٣,٦%) من المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية يجدون أن خدمة "إيصال الوثائق" من الخدمات المهمة، بينما يجدها (٢٦,٥%) منهم، إما غير مهمة، أو ليست مهمة إلى الحد المطلوب.

وتفيد معطيات الجدول أن الأهمية النسبية لهذه الخدمة، تتفاوت بين فئات المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

مهنيون	١٠٠% من مجموعهم
باحثون	٨٠,٦% من مجموعهم
موظفون	٧٤,٥% من مجموعهم
أعضاء هيئة التدريس	٧٠,٦% من مجموعهم
طلاب	٦٣,٣% من مجموعهم

٥ – ١١ أهمية خدمة الإحاطة الجارية مصنفة حسب

مؤهلات المستفيدين :

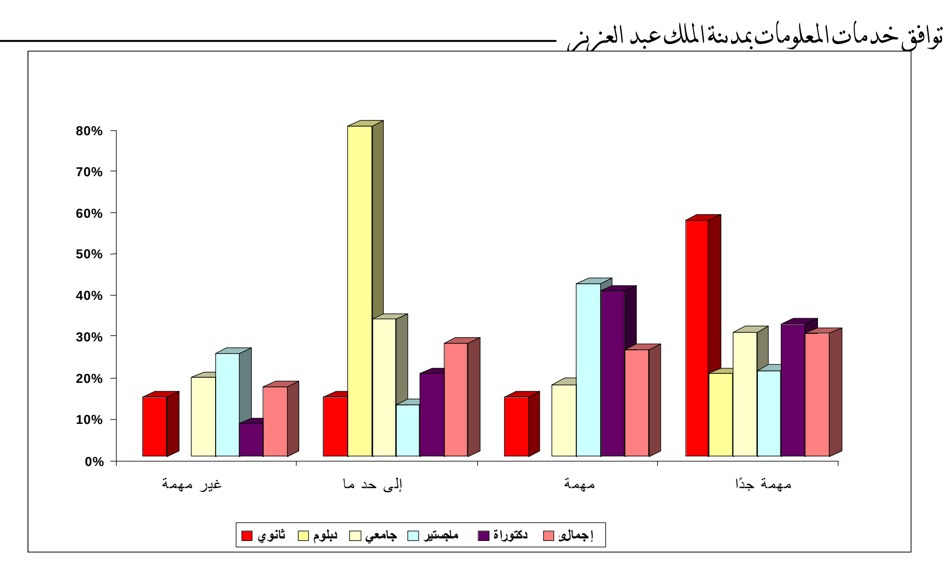
الجدول رقم (٥٣)

أهمية خدمة الإحاطة الجارية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الإحاطة الجارية		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد	١		١٢	٦	٢	٢١	٢٢,١٢٤	١٢	٠,٠٣٦
	النسبة	١٤,٣٠ %		%١٩,٠٠	٢٥,٠٠ %	%٨,٠٠	١٦,٩ %٠			
مهمة إلى حد ما	العدد	١	٤	٢١	٣	٥	٣٤			
	النسبة	١٤,٣٠ %	٨٠,٠٠ %	%٣٣,٣٠	١٢,٥٠ %	٢٠,٠٠ %	٢٧,٤ %٠			
مهمة	العدد	١		١١	١٠	١٠	٣٢			
	النسبة	١٤,٣٠ %		%١٧,٥٠	٤١,٧٠ %	٤٠,٠٠ %	٢٥,٨ %٠			
مهمة جدًا	العدد	٤	١	١٩	٥	٨	٣٧			
	النسبة	٥٧,١٠ %	٢٠,٠٠ %	%٣٠,٢٠	٢٠,٨٠ %	٣٢,٠٠ %	٢٩,٨ %٠			
إجمالي	العدد	٧	٥	٦٣	٢٤	٢٥	١٢٤			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٤٢)

أهمية خدمة الإحاطة الجارية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من الجدول رقم (٥٣)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٢)، أن خدمة الإحاطة تُعد من الخدمات المهمة لحوالي نصف المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث تبلغ نسبة من يجدونها كذلك (٥٥,٦%) من مجموعهم، بينما تبلغ نسبة من يجدونها غير مهمة (١٦,٩ %) من مجموعهم، ومن يجدونها عادية إلى حد ما نسبتهم (٢٧,٤%) من مجموعهم.

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لهذه الخدمة، بناء على آراء المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، كما يلي :

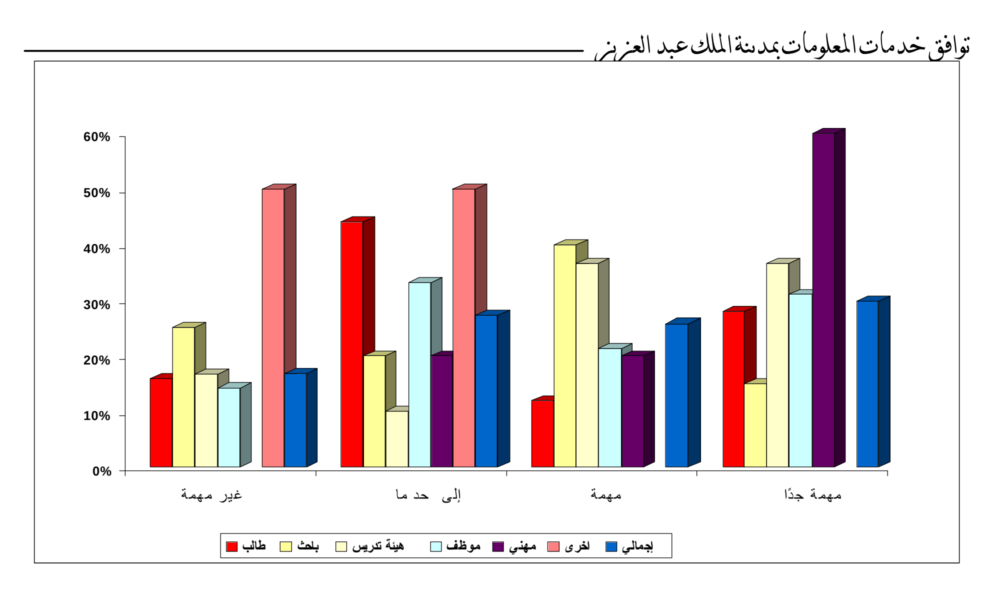
حملة الدكتوراة	٧٢% من مجموعهم
حملة الثانوية العامة	٧١,٤% من مجموعهم
حملة الماجستير	٦٢,٥% من مجموعهم
الجامعيون	٤٧,٧% من مجموعهم
حملة الدبلوم	٢٠% من مجموعهم

٥ – ١٢ أهمية خدمة الإحاطة الجارية مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

الجدول رقم (٥٤)
أهمية خدمة الإحاطة الجارية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الإحاطة الجارية		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد	٤	٥	٥	٦		١	٢١	٢٠,١١٤	١٥	٠,١٦٨
	النسبة	١٦,٠٠%	٢٥,٠٠%	١٦,٧٠%	١٤,٣٠%		٥٠,٠٠%	١٦,٩٠%			
مهمة إلي حد ما	العدد	١١	٤	٣	١٤	١	١	٣٤			
	النسبة	٤٤,٠٠%	٢٠,٠٠%	١٠,٠٠%	٣٣,٣٠%	٢٠,٠٠%	٥٠,٠٠%	٢٧,٤٠%			
مهمة	العدد	٣	٨	١١	٩	١		٣٢			
	النسبة	١٢,٠٠%	٤٠,٠٠%	٣٦,٧٠%	٢١,٤٠%	٢٠,٠٠%		٢٥,٨٠%			
مهمة جدًا	العدد	٧	٣	١١	١٣	٣		٣٧			
	النسبة	٢٨,٠٠%	١٥,٠٠%	٣٦,٧٠%	٣١,٠٠%	٦٠,٠٠%		٢٩,٨٠%			
إجمالي	العدد	٢٥	٢٠	٣٠	٤٢	٥	٢	١٢٤			
	النسبة	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%	١٠٠,٠٠%			

الشكل رقم (٤٣)
أهمية خدمة الإحاطة الجارية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من تحليل المعطيات الإحصائية للجدول رقم (٥٤)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٣)، أن نسبة (٥٥,٦%) من المستفيدين يجدونها مهمة بالنسبة لهم، بينما (٤٤,٣%) من نسبتهم يجدونها "غير مهمة"، أو ليس لها أهمية خاصة.

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لخدمة الإحاطة الجارية من وجهة نظر المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

مهنيون	٨٠% من مجموعهم
أعضاء هيئة التدريس	٧٣,٤% من مجموعهم
باحثون	٥٥% من مجموعهم
موظفون	٥٢,٤% من مجموعهم
طلاب	٤٠% من مجموعهم

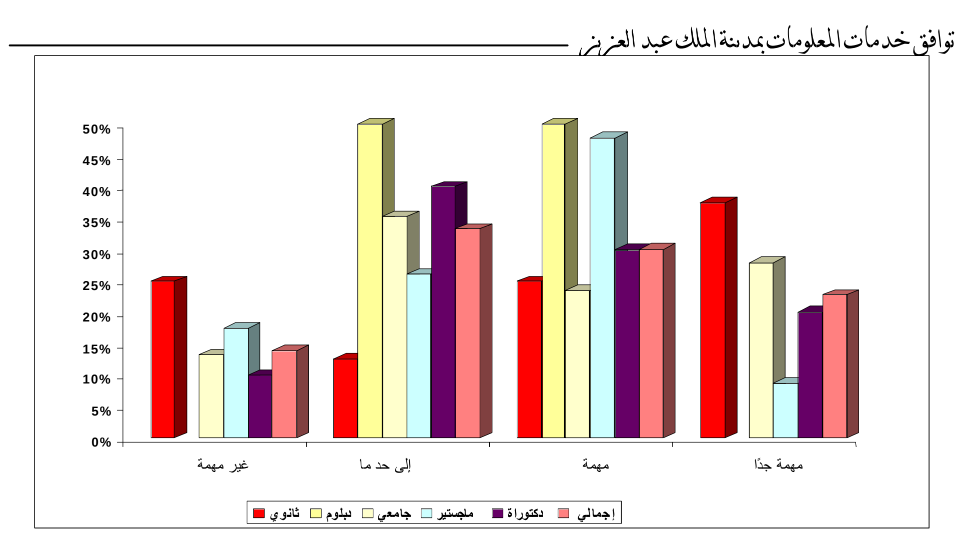
٥ – ١٣ أهمية خدمة البث الانتقائي للمعلومات مصنفة حسب

مؤهلات المستفيدين :

الجدول رقم (٥٥)
أهمية خدمة البث الانتقائي للمعلومات مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

البث الانتقائي للمعلومات		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد	٢		٩	٤	٢	١٧	١٢,٣١٤	١٢	٠,٤٢١
	النسبة	٢٥,٠٠ %		١٣,٢٠ %	١٧,٤٠ %	%١٠,٠٠	١٣,٨٠ %			
مهمة إلى حد ما	العدد	١	٢	٢٤	٦	٨	٤١			
	النسبة	١٢,٥٠ %	٥٠,٠٠ %	٣٥,٣٠ %	٢٦,١٠ %	%٤٠,٠٠	٣٣,٣٠ %			
مهمة	العدد	٢	٢	١٦	١١	٦	٣٧			
	النسبة	٢٥,٠٠ %	٥٠,٠٠ %	٢٣,٥٠ %	٤٧,٨٠ %	%٣٠,٠٠	٣٠,١٠ %			
مهمة جدًا	العدد	٣		١٩	٢	٤	٢٨			
	النسبة	٣٧,٥٠ %		٢٧,٩٠ %	%٨,٧٠	%٢٠,٠٠	٢٢,٨٠ %			
إجمالي	العدد	٨	٤	٦٨	٢٣	٢٠	١٢٣			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٤٤)
أهمية خدمة البث الانتقائي للمعلومات مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



بناء على ما ورد في الجدول رقم (٥٥)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٤) فإن خدمة "البث الانتقائي للمعلومات" تُعد خدمة مهمة لحوالي نصف المستفيدين حيث بلغت نسبة من يجدونها كذلك (٥٢,٩%) من مجموعهم، في مقابل (١٣,٨%) من مجموعهم يجدونها غير مهمة و (٣٣,٣%) لا يجدون فيها أهمية خاصة.

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لهذه الخدمة، بناء على وجهة نظر المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم، كما يلي :

الحاصلون على الثانوية العامة	٦٢,٥% من مجموعهم
الحاصلون على درجة الماجستير	٥٦,٥% من مجموعهم
الجامعيون	٥١,٤% من مجموعهم
الحاصلون على الدبلوم	٥٠% من مجموعهم
الحاصلون على الدكتوراة	٥٠% من مجموعهم

٥ – ١٤ أهمية خدمة البث الانتقائي للمعلومات مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

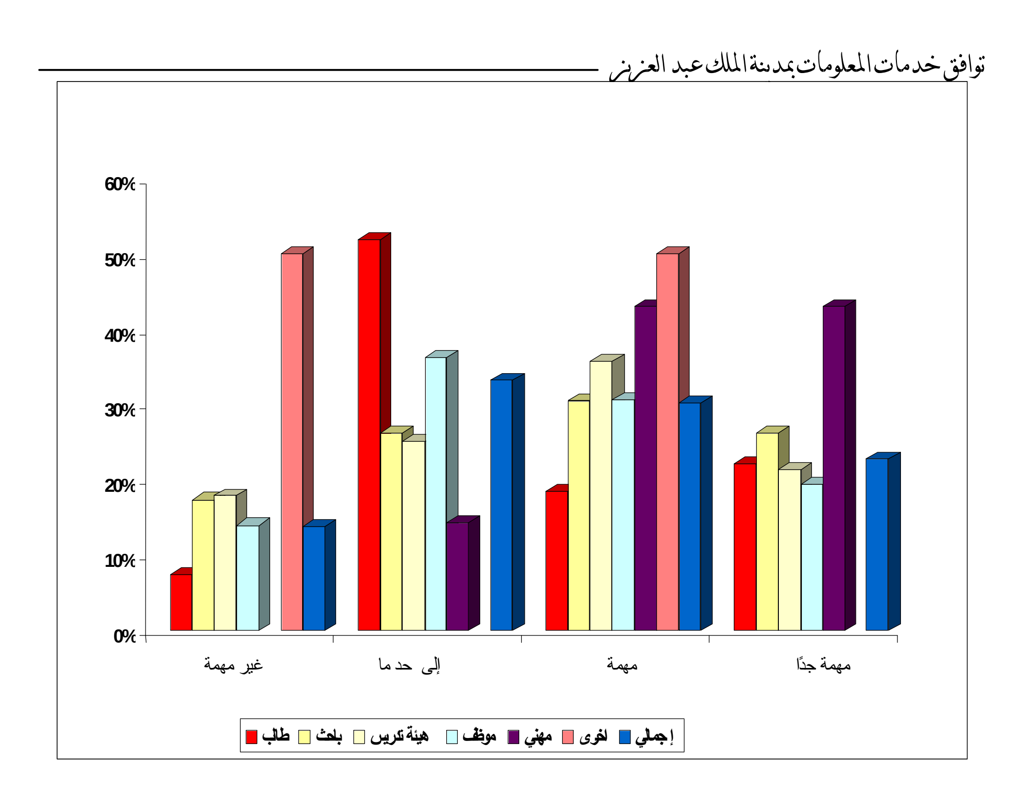
الجدول رقم (٥٦)

أهمية خدمة البث الانتقائي للمعلومات مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

البث الانتقائي للمعلومات		الوظيفة						إجمالي	كا2	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد	٢	٤	٥	٥		١	١٧	١٣,٥٩٣	١٥	٠,٥٥٧
	النسبة	٧,٤٠ %	١٧,٤٠ %	١٧,٩٠ %	١٣,٩٠ %		٥٠,٠٠ %	١٣,٨ %٠			
مهمة إلى حد ما	العدد	١٤	٦	٧	١٣	١		٤١			
	النسبة	٥١,٩٠ %	٢٦,١٠ %	٢٥,٠٠ %	٣٦,١٠ %	١٤,٣٠ %		٣٣,٣ %٠			
مهمة	العدد	٥	٧	١٠	١١	٣	١	٣٧			
	النسبة	١٨,٥٠ %	٣٠,٤٠ %	٣٥,٧٠ %	٣٠,٦٠ %	٤٢,٩٠ %	٥٠,٠٠ %	٣٠,١ %٠			
مهمة جدًا	العدد	٦	٦	٦	٧	٣		٢٨			
	النسبة	٢٢,٢٠ %	٢٦,١٠ %	٢١,٤٠ %	١٩,٤٠ %	٤٢,٩٠ %		٢٢,٨ %٠			
إجمالي	العدد	٢٧	٢٣	٢٨	٣٦	٧	٢	١٢٣			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٤٥)

أهمية خدمة البث الانتقائي للمعلومات مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



بناء على ما ورد في الجدول رقم (٥٦)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٥) فإن خدمة البث الانتقائي للمعلومات، تُعد خدمة مهمة لعدد من المستفيدين تبلغ نسبتهم (٥٢,٩%) من مجموع المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، بينما تبلغ نسبة من يرونها "غير مهمة" أو لا يجدون فيها أهمية خاصة (٤٧,١%).

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لهذه الخدمة، بناء على رأي المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

مهنيون	٨٥,٨% من مجموعهم
أعضاء هيئة تدريس	٥٧,١% من مجموعهم
باحثون	٥٦,٥% من مجموعهم
موظفون	٥٠% من مجموعهم
طلاب	٤٠,٧% من مجموعهم

٥ – ١٥ أهمية خدمة الترجمة العلمية مصنفة حسب مؤهلات المستفيدين:

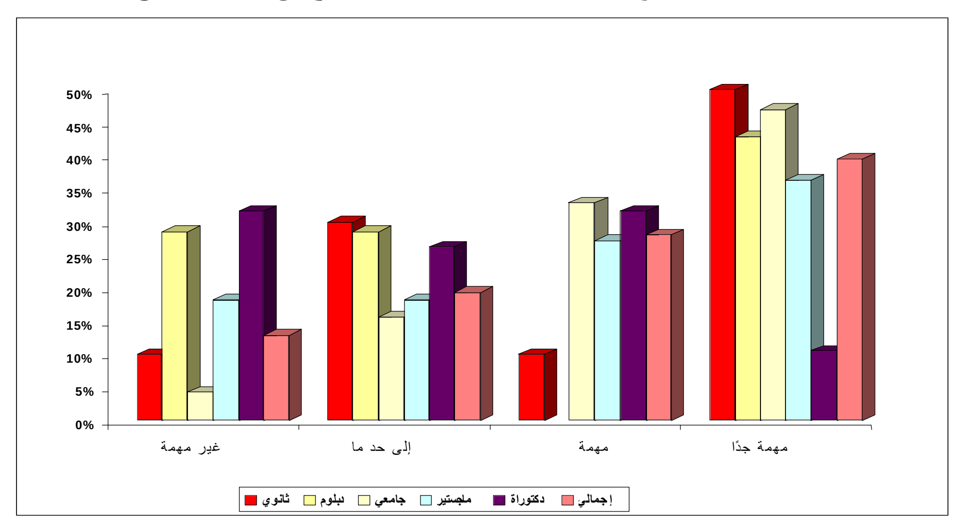
الجدول رقم (٥٧)

أهمية خدمة الترجمة العلمية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

الترجمة العلمية		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد	١	٢	٣	٦	٦	١٨	٢٢,٣٣٥	١٢	٠,٠٣٤
	النسبة	١٠,٠٠%	٢٨,٦٠%	٤,٣٠%	%١٨,٢٠	٣١,٦٠%	١٢,٩٠%			
مهمة إلى حد ما	العدد	٣	٢	١١	٦	٥	٢٧			
	النسبة	٣٠,٠٠%	٢٨,٦٠%	١٥,٧%٠	%١٨,٢٠	٢٦,٣٠%	١٩,٤٠%			
مهمة	العدد	١		٢٣	٩	٦	٣٩			
	النسبة	١٠,٠٠%		٣٢,٩%٠	%٢٧,٣٠	٣١,٦٠%	٢٨,١٠%			
مهمة جدًا	العدد	٥	٣	٣٣	١٢	٢	٥٥			

	النسبة	٥٠,٠٠ %	٤٢,٩٠ %	٤٧,١ %٠	%٣٦,٤٠	١٠,٥٠ %	٣٩,٦٠ %				
إجمالي	العدد	١٠	٧	٧٠	٣٣	١٩	١٣٩				
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠				

الشكل رقم (٤٦)
أهمية خدمة الترجمة العلمية مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٥٧)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٦)، أن نسبة (٦٧,٧%) من مجموع المستفيدين يجدون خدمة الترجمة العلمية إما "مهمة"، أو "مهمة جداً" في حين يجدها من نسبتهم (١٢,٩%) من المستفيدين غير هامة، في حين تبلغ نسبة من يجدونها عادية (١٩,٤%).

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لهذه الخدمة، بناء على رأي المستفيدين

المصنفين حسب مؤهلاتهم العلمية، كما يلي :

الجامعيون	٨٠% من مجموعهم
حملة الماجستير	٦٣,٧% من مجموعهم
حملة الثانوية العامة	٦٠% من مجموعهم
حملة الدبلوم	٤٢,٩% من مجموعهم
حملة الدكتوراة	٤٢,١% من مجموعهم

٥ – ١٦ أهمية خدمة الترجمة العلمية مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

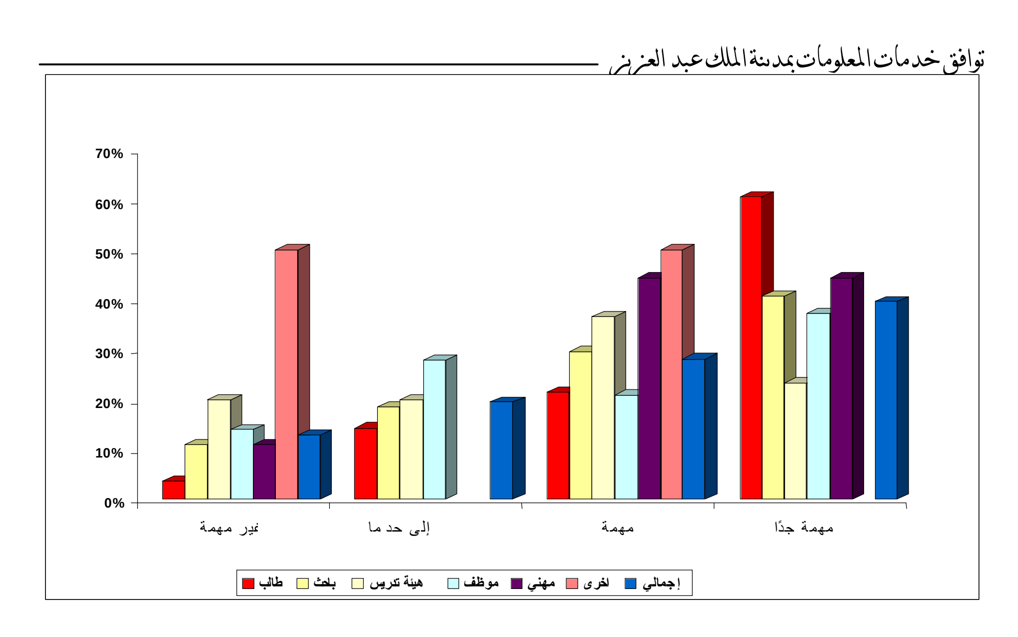
الجدول رقم (٥٨)

أهمية خدمة الترجمة العلمية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

الترجمة العلمية		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد	١	٣	٦	٦	١	١	١٨	١٨,٧٤٣	١٥	٠,٢٢٦
	النسبة	%٣,٦٠	%١١,١٠	%٢٠,٠٠	%١٤,٠٠	%١١,١٠	٥٠,٠٠ %	%١٢,٩٠			
إلي حد ما	العدد	٤	٥	٦	١٢			٢٧			
	النسبة	%١٤,٣٠	%١٨,٥٠	%٢٠,٠٠	%٢٧,٩٠			%١٩,٤٠			
مهمة	العدد	٦	٨	١١	٩	٤	١	٣٩			
	النسبة	%٢١,٤٠	%٢٩,٦٠	%٣٦,٧٠	%٢٠,٩٠	%٤٤,٤٠	٥٠,٠٠ %	%٢٨,١٠			
مهمة جدًا	العدد	١٧	١١	٧	١٦	٤		٥٥			
	النسبة	%٦٠,٧٠	%٤٠,٧٠	%٢٣,٣٠	%٣٧,٢٠	%٤٤,٤٠		%٣٩,٦٠			
إجمالي	العدد	٢٨	٢٧	٣٠	٤٣	٩	٢	١٣٩			
	النسبة	%١٠٠,٠٠	١٠٠,٠٠ %	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %			

الشكل رقم (٤٧)

أهمية خدمة الترجمة العلمية مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٥٨)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٧)، أن نسبة تقدر بـ (٦٧,٧%) من مجموع المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية يجدون في خدمة الترجمة العلمية خدمة "مهمة"، أو "مهمة جداً"، في حين أن نسبة (٣٢,٣%) من مجموعهم يجدونها أما "غير مهمة"، أو "ليست لها أهمية خاصة".

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لخدمة الترجمة العلمية، بناء على رأي المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

مهنيون	٨٨,٨% من مجموعهم
طلاب	٨٢,١% من مجموعهم
باحثون	٧٠,٣% من مجموعهم
هيئة تدريس	٦٠% من مجموعهم
موظفون	٥٨,١% من مجموعهم

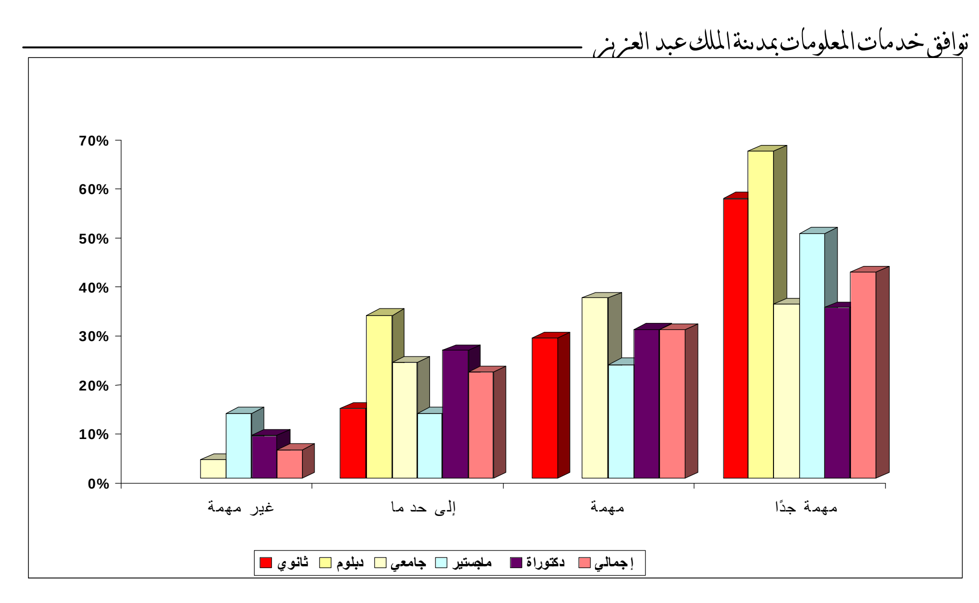
٥ – ١٧ أهمية خدمة التصوير مصنفة حسب مؤهلات المستفيدين

:

الجدول رقم (٥٩)
أهمية خدمة التصوير مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

التصوير		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد			٣	٤	٢	٩	١٥,٠٢٩	١٢	٠,٢٤
	النسبة			%٣,٩٠	%١٣,٣٠	٨,٧٠ %	٥,٩٠ %			
إلى حد ما	العدد	٢	٣	١٨	٤	٦	٣٣			
	النسبة	١٤,٣٠ %	٣٣,٣٠ %	%٢٣,٧٠	%١٣,٣٠	٢٦,١ %٠	٢١,٧ %٠			
مهمة	العدد	٤		٢٨	٧	٧	٤٦			
	النسبة	٢٨,٦٠ %		%٣٦,٨٠	%٢٣,٣٠	٣٠,٤ %٠	٣٠,٣ %٠			
مهمة جدًا	العدد	٨	٦	٢٧	١٥	٨	٦٤			
	النسبة	٥٧,١٠ %	٦٦,٧٠ %	%٣٥,٥٠	%٥٠,٠٠	٣٤,٨ %٠	٤٢,١ %٠			
إجمالي	العدد	١٤	٩	٧٦	٣٠	٢٣	١٥٢			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٤٨)
أهمية خدمة التصوير مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



تشير نتائج تحليل الجدول رقم (٥٩)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٨)، إلى أن خدمة التصوير تعد إما "مهمة" أو "مهمة جداً" لما نسبته (٧٢,٤%) من مجموع المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، بينما يرى (٥,٩%) من المستفيدين أن هذه الخدمة "غير مهمة"، في حين لا يجدها (٢١,٧%) من مجموع المستفيدين، ذات أهمية خاصة.

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية، لهذه الخدمة، بناء على رأي المستفيدين المصنفين حسب مؤهلاتهم، كما يلي :

حملة الشهادة الثانوية	٨٥,٧% من مجموعهم
حملة الماجستير	٧٣,٣% من مجموعهم
الجامعيون	٧٢,٣% من مجموعهم
حملة الدبلوم	٦٦,٧% من مجموعهم
حملة الدكتوراة	٦٥,٢% من مجموعهم

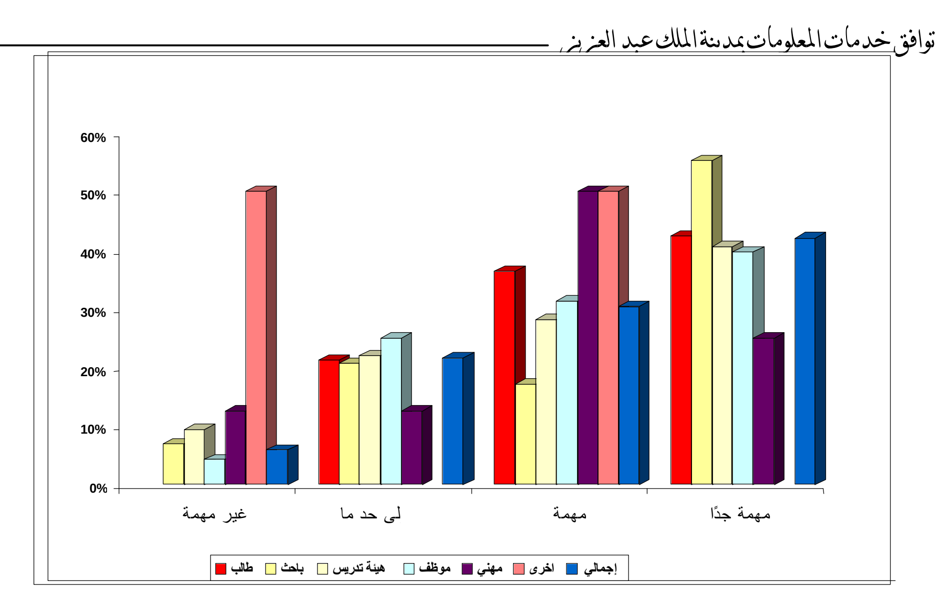
٥ – ١٨ أهمـــية خدمـــة التـــصوير مـــصنفة حـــسب وظائـــف المستفيدين :

الجدول رقم (٦٠)

أهمية خدمة التصوير مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

التصوير		الوظيفة: طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى	إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
غير مهمة	العدد		٢	٣	٢	١	١	٩	١٧,٠٩٢	١٥	٠,٣١٣
	النسبة		%٦,٩٠	%٩,٤٠	%٤,٢٠	١٢,٥٠ %	٥٠,٠٠ %	%٥,٩٠			
إلى حد ما	العدد	٧	٦	٧	١٢	١		٣٣			
	النسبة	%٢١,٢٠	%٢٠,٧٠	%٢١,٩٠	%٢٥,٠٠	١٢,٥٠ %		٢١,٧٠ %			
مهمة	العدد	١٢	٥	٩	١٥	٤	١	٤٦			
	النسبة	%٣٦,٤٠	%١٧,٢٠	%٢٨,١٠	%٣١,٣٠	٥٠,٠٠ %	٥٠,٠٠ %	٣٠,٣٠ %			
مهمة جدًا	العدد	١٤	١٦	١٣	١٩	٢		٦٤			
	النسبة	%٤٢,٤٠	%٥٥,٢٠	%٤٠,٦٠	%٣٩,٦٠	٢٥,٠٠ %		٤٢,١٠ %			
إجمالي	العدد	٣٣	٢٩	٣٢	٤٨	٨	٢	١٥٢			
	النسبة	١٠٠,٠٠ %	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٤٩)
أهمية خدمة التصوير مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



تشير نتائج تحليل الجدول رقم (٦٠)، والشكل البياني الملحق به رقم (٤٩)، إلى أن نسبة المستفيدين الذين يجدون خدمة التصوير "مهمة" و"مهمة جداً" تبلغ (٧٢,٤%) من مجموعهم، بينما يراها من نسبتهم (٢٧,٦%) إما "غير مهمة"، أو "ليست ذات أهمية خاصة".

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لخدمة "التصوير"، بناء على رأي المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

طلاب	٧٨,٨% من مجموعهم
مهنيون	٧٥% من مجموعهم
باحثون	٧٢,٤% من مجموعهم
موظفون	٧٠,٩% من مجموعهم
أعضاء هيئة التدريس	٦٨,٧% من مجموعهم

٥ – ١٩ أهمية خدمة الإنترنت مصنفة حسب مؤهلات

المستفيدين :

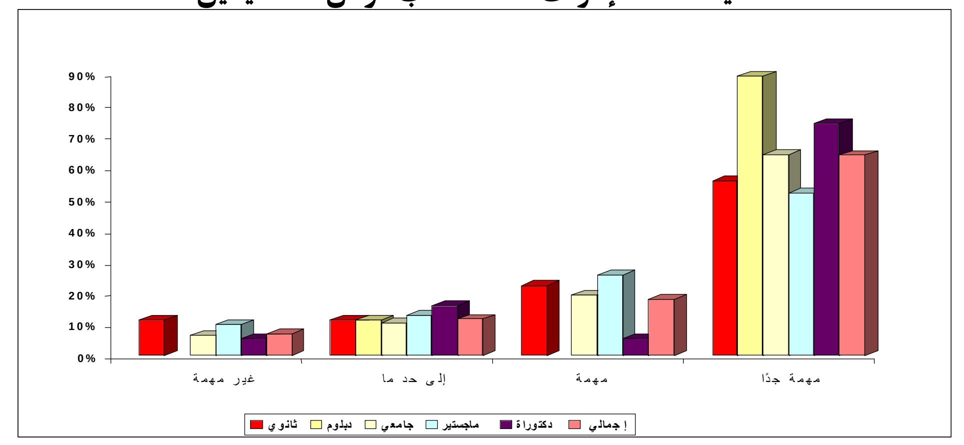
الجدول رقم (٦١)

أهمية خدمة الإنترنت مصنفة حسب مؤهل المستفيدين

خدمات الإنترنت		المؤهل					إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		ثانوي	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراة				
غير مهمة	العدد	١		٥	٣	١	١٠	٨,٣٤٨	١٢	٠,٧٥٧
	النسبة	١١,١٠ %		٦,٤٠ %	٩,٧٠ %	٥,٣٠ %	٦,٨٠ %			
إلى حد ما	العدد	١	١	٨	٤	٣	١٧			
	النسبة	١١,١٠ %	١١,١٠ %	١٠,٣٠ %	١٢,٩٠ %	١٥,٨٠ %	١١,٦ %٠			
مهمة	العدد	٢		١٥	٨	١	٢٦			
	النسبة	٢٢,٢٠ %		١٩,٢٠ %	٢٥,٨٠ %	٥,٣٠ %	١٧,٨ %٠			
مهمة جدًا	العدد	٥	٨	٥٠	١٦	١٤	٩٣			
	النسبة	٥٥,٦٠ %	٨٨,٩٠ %	٦٤,١٠ %	٥١,٦٠ %	٧٣,٧٠ %	٦٣,٧ %٠			
إجمالي	العدد	٩	٩	٧٨	٣١	١٩	١٤٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٥٠)

أهمية خدمة الإنترنت مصنفة حسب مؤهل المستفيدين



تعد خدمة "الإنترنت" من الخدمات المهمة التي تقوم بتقديمها مدينة

الملـك عبدالعزيـز للعلـوم والتقنـية، ويعكـس الجـدول رقـم (٦١)، والـشكل البيانـي الملحـق بـه رقـم (٥٠)، رؤيـة المستفيدين لـهذه الخدمـة، حيث بلغت نـسبة مـن يـرى أن هـذه الخدمـة "مهمـة جـداً"، أو "مهمـة" (٨١,٥%) مـن مجموعهم، بينما تبلغ نسبة من يراهـا غير جديـرة بالاهتمـام (٦,٨%)، ومن يجـدها " ليسـت ذات أهميـة خاصـة " (١١,٦%) من مجموع المستفيدين.

ويمكن ترتيب الأهمية النسبية لهذه الخدمـة، بناء على رأي المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة المصنفين حسب مؤهلاتهم الدراسية، كما يلي:

حملة الدبلوم	٨٨,٩% من مجموعهم
الجامعيون	٨٣,٣% من مجموعهم
حملة الدكتوراة	٧٩% من مجموعهم
حملة الشهادة الثانوية العامة	٧٧,٨% من مجموعهم
حملة الماجستير	٧٧,٤% من مجموعهم

٥ – ٢٠ خدمة الإنترنت مصنفة حسب وظائف المستفيدين :

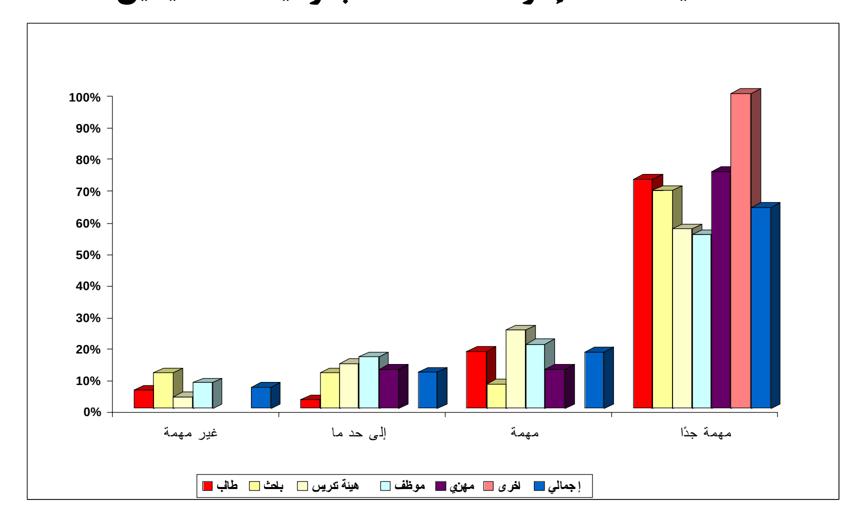
الجدول رقم (٦٢)
أهمية خدمة الإنترنت مصنفة حسب وظيفة المستفيدين

خدمات الإنترنت		الوظيفة						إجمالي	كا٢	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		طالب	باحث	هيئة تدريس	موظف	مهني	أخرى				
غير مهمة	العدد	٢	٣	١	٤			١٠	١٠,٤٠١	١٥	٠,٧٩٤
	النسبة	٦,١٠ %	١١,٥٠ %	٣,٦٠ %	٨,٢٠ %			٦,٨٠ %			

مهمة إلى حد ما	العدد	١	٣	٤	٨	١		١٧			
	النسبة	٣,٠٠ %	١١,٥٠ %	١٤,٣٠ %	١٦,٣٠ %	١٢,٥٠ %		١١,٦٠ %			
مهمة	العدد	٦	٢	٧	١٠	١		٢٦			
	النسبة	١٨,٢٠ %	٧,٧٠ %	٢٥,٠٠ %	٢٠,٤٠ %	١٢,٥٠ %		١٧,٨٠ %			
مهمة جدًا	العدد	٢٤	١٨	١٦	٢٧	٦	٢	٩٣			
	النسبة	٧٢,٧٠ %	٦٩,٢٠ %	٥٧,١٠ %	٥٥,١٠ %	٧٥,٠٠ %	١٠٠,٠٠ %	٦٣,٧٠ %			
إجمالي	العدد	٣٣	٢٦	٢٨	٤٩	٨	٢	١٤٦			
	النسبة	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠ %٠	١٠٠,٠٠ %	١٠٠,٠ %٠			

الشكل رقم (٥١)

أهمية خدمة الإنترنت مصنفة حسب وظيفة المستفيدين



يتضح من تحليل الجدول رقم (٦٢)، والشكل البياني الملحق به رقم (٥١) أن خدمة الإنترنت تُعد خدمة "مهمة"، و "مهمة جداً" في رأي (٨١,٥ %) من مجموع المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، بينما يراها (١٨,٤%) من المستفيدين إما غير مهمة، أو ليست ذات أهمية خاصة.

ويمكـن تـرتيب الأهمـية النـسبية لخدمــة الإنتــرنت بـناء علــى رأي المستفيدين المصنفين حسب وظائفهم، كما يلي :

الطلاب	٩٠,٩% من مجموعهم
مهنيون	٨٧,٥% من مجموعهم
أعضاء هيئة تدريس	٨٢,١% من مجموعهم
باحثون	٧٦,٩% من مجموعهم
موظفون	٧٥,٥% من مجموعهم

نخرج من التحليل الإحصائي الوارد في الجداول ذات الأرقام (٤٣، ٤٤، ٤٥، ٤٦، ٤٧، ٤٨، ٤٩، ٥٠، ٥١، ٥٢، ٥٣، ٥٤، ٥٥، ٥٦، ٥٧، ٥٨، ٥٩، ٦٠، ٦١، ٦٢)، بعدة مؤشرات بحثية تتعلق بأهمية خدمات المعلومات المقدمة بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية من وجهة نظر المستفيدين منها، وهي مؤشرات تفيد المسئولين بالمدينة عند التخطيط، للتوسع في الخدمات القائمة أو تدعيمها، أو عند التفكير في تقديم خدمات جديدة، وتدعم هذه المؤشرات - في الوقت نفسه - القرار الإداري والمالي، لترشيد الإنفاق على الخدمات، وتوجيهه إلى تلبية الاحتياجات الفعلية للمستفيدين ومتطلباتهم من الخدمات التي تقدمها المدينة، مما ينعكس على ترشيد الإنفاق من جهة، وعلى رفع درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من جهة أخرى، وهو الهدف الأكثر أهمية لأي مؤسسة معلوماتية تقدم خدماتها للجمهور.

ويمكن تلخيص هذه المؤشرات العامة في البنود التالية :

خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مرتبة حسب أهميتها النسبية، بناء على رأي المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة:

أ - الحصول على قوائم مطبوعة.	٩٦,٩% من مجموع المستفيدين
ب - الحصول على النص الكامل.	٨٨,٤% من مجموع المستفيدين
ج - الإنترنت.	٨١,٥% من مجموع المستفيدين
د- البحث في قواعد المعلومات الأجنبية.	٨١,٢% من مجموع المستفيدين
هـ- البحث في قواعد المعلومات الوطنية.	٧٧,٧% من مجموع المستفيدين
و- إيصال الوثائق.	٧٣,٦% من مجموع المستفيدين
ز - التصوير.	٧٢,٤% من مجموع المستفيدين

ح - الترجمة العلمية.	٦٧,٧% مـــن مجمـــوع المستفيدين
ط - الإحاطة الجارية.	٥٥,٦% مـــن مجمـــوع المستفيدين
ي- البث الانتقائي للمعلومات.	٥٢,٩% مـــن مجمـــوع المستفيدين

يتضح من الجدول رقم (٦٣) أن :

١ - خدمة قوائم المطبوعات تحتل الأهمية الأولى بالنسبة لجميع فئات المستفيدين بشرائحهم كافة من حيث (المؤهلات، والوظيفة).

٢ - تتقاسم خدمات "الإحاطة الجارية"، و"البث الانتقائي للمعلومات" المراتب الأخيرة من الأهمية (التاسع والعاشر)، وفي رأي الباحث قد يُعزا هذا الأمر لأحد سببين :

أولهما: عدم معرفة المستفيدين بالخدمتين المذكورتين أو عدم فهمهما للمصطلح المستخدم للتعبير عن كل منهما (سبب أعم).

ثانيهماً: تراجع أهمية هاتين الخدمتين في بيئة البحث الإلكتروني، وعصر الإنترنت؛ نظراً لاعتماد المستفيدين على تقنيات أُخرى أكثر تقدمًا للحصول على متطلباتهم المعلوماتية، وعدم الاعتماد على خدمات تقليدية أو أصبحت تقليدية مثل

خدمات الإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات (سبب أخص).

٣ - بالرغم من أهمية خدمة الإنترنت، فإنها لم تحتل المراتب الأولى من اهتمامات المستفيدين على عكس ما كان متوقعاً، إلا في حالة الطلاب حيث احتلت المرتبة الثانية، وقد يرجع السبب في ذلك، في رأي الباحث، إلى أن مقدرة التعامل في "خدمة الإنترنت"، تتطلب دراية ومعرفة، تتوافر بدرجة أكبر في من هم أصغر سناً، وأقرب - من زاوية الحقبة الزمنية - إلى ظهور الإنترنت، كتقنية اتصال؛ لذا فهم أقرب اتصالاً وتفاعلاً مع هذه التقنية، لذا نجد أن فئة الطلاب - وهم الأصغر سناً - أكثر تفاعلاً مع هذه الخدمة وتفضيلاً لها.

٤ - احتلت خدمة "النص الكامل"، بعض المراتب المتقدمة، عند فئات متعددة من المستفيدين، مثل :

- الجامعيين	المرتبة الثانية
- حملة الماجستير	المرتبة الثانية
- الباحثين	المرتبة الثانية
- أعضاء هيئة التدريس	المرتبة الثانية

ويلاحظ أن أفراد الفئات التي اختارت هذه الخدمة كمرتبة ثانية، يعملون في المجال الأكاديمي والبحث العلمي، كجزء أساسي من

عملهم وتخصصهم.

٥ - احتلت خدمة البحث في قواعد المعلومات (سواء الوطنية أو الأجنبية) بعض المراتب المتقدمة (الثانية) و (الثالثة) عند فئات متعددة من المستفيدين مما يؤكد أهميتها من جهة، ويشير إلى توجهات السلوكيات البحثية نحو خدمات الخط المباشر من جهة أخرى.

الفصل الخامس
رؤية مستقبلية لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

- تمهيد.
- خطة التطوير : الجهود المبذولة من واقع الوثائق الرسمية.
- الرؤية البحثية للتطوير والتحديث.
- التنظيم الإداري لخدمات المعلومات بالمدينة.
- الخدمات المعلوماتية والأنشطة البحثية.
- الإعلام والتسويق.

تمهيد :

إن الدور المستقبلي المحتمل لخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز الخدمات التقنية يشير بتعدد الرؤى لمكتبات المستقبل ووضع العديد من نماذجه، وتتفق آراء من يرون أن هناك مستقبلاً للمكتبات في عالم الغد، وخاصة المكتبات البحثية على أن هذا المستقبل يتوقف على وضع خطة استراتيجية لتعظيم دور المكتبة وتفعيله، وتعتمد الاستراتيجيات التقليدية على دعم دور المكتبة فيما يتعلق بتخزين المعلومات واسترجاعها ووضع نظام لإدارة المعلومات وتداولها، ولترجمة هذا الدور إلى خطوات عملية يجب أن تضطلع المكتبات بدور فعّال في تصميم نظم لإدارة المعلومات وإنشاء قواعد البيانات والمعلومات ليس فقط للبيانات الببليوجرافية التقليدية، ولكن أيضاً لقواعد المعلومات الرقمية والنصوص الكاملة والأوعية غير التقليدية مثل: المصورات، والخرائط، والأقراص المدمجة وغيرها[١].

وفي إطار رؤية بحثية لوضع مقترحات لتطوير العمل الفني و الإداري بإدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حاول الباحث وضع هذا التصور متضمناً الخطوط الرئيسة والمرتكزات الأساسية

---

(١) Godden, Irenep. (١٩٩١).-٢ed Ed.- Library Techinical Services: Operations and Management.- London, New York: Academic Press, Inc.- p.٦.

لترشيد العمل الإداري، والارتقاء بمستوى خدمات المستفيدين، ورفع كفاءة القوى العاملة، وتطبيق مفاهيم الإعلام والتسويق الذاتي. وقد استند التصور الحالي إلى عدة محاور تمثل في مجموعها النقاط الجوهرية لرؤية الباحث في خطة التطوير، وقد تناولت مقترحات التطوير الجوانب التالية :

١- التنظيم الإداري لخدمات المعلومات بالمدينة.
٢- الخدمات المعلوماتية والأنشطة البحثية.
٣- الإعلام والتسويق.

وسوف يناقش الباحث في هذا الفصل عدداً من المقترحات والأطر التي يمكن من خلالها تجسيد هذه الرؤية التطورية والتي تُعد من وجهة نظر الباحث نقطة ارتكاز للتعرف إلى المفاهيم الأساسية، والتوجهات الجوهرية لعملية التنمية والتطوير لأنشطة المدينة وخدماتها المعلوماتية، حيث يستند فيها الباحث على المعلومات التي جمعها ميدانياً سواء باستطلاع آراء المسئولين عن خدمات المعلومات بالمدينة أو رؤية المستفيدين لهذه الخدمات، من خلال أدوات بحثية متعددة، يُذكر منها الاستبانة المكتوبة، المقابلات الشخصية، الملاحظة المباشرة، المعايشة الفعلية للإجراءات الإدارية والفنية المصاحبة لتقديم الخدمات لرواد المدينة والمستفيدين منها، البحث الوثائقي في التقارير والدراسات المتعلقة بخدمات المعلومات بالمدينة.

وقد روعي في التصور المطروح أن يتلاءم- بقدر الإمكان- مع البيئة البحثية بالمملكة العربية السعودية، وسمات المستفيدين من خدمات

المعلومات بالمدينة، بجانب الأخذ في الاعتبار الخطط التطويرية لخدمات المعلومات الموضوعة على مستوى المملكة عامة، ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية خاصة، وآليات تنفيذها. هذا بجانب مراعاة الدور الرائد الذي حدده المسئولون بالمملكة العربية السعودية لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية كمؤسسة رائدة تتولى مسئولية تقديم خدمات معلومات وطنية وتقود مسيرة منظومتها.

خطة التطوير : الجهود المبذولة من واقع الوثائق الرسمية :

من الجلي أن المسئولين بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية لديهم رؤيتهم الخاصة حول تطوير العمل الإداري والفني والتقني بالمدينة، كما أن لبعضهم وجهات نظر مُحددة في عملية التطوير، وما يصاحبها من إجراءات تنفيذية، وبعض هذه الرؤى جدير بالرصد والتسجيل، فهذه تمثل من جهة وجهة نظر القائمين على أمر الخدمة المعلوماتية بالمدينة، وفيما يقدمونه من خدمات، ومن جهة أخرى فهي تمثل طموحات العاملين بالمدينة لتطوير مؤسستهم، ورغبتهم في الارتقاء بمستويات الأداء الإداري والفني والمهني فيها.

وفي هذا الصدد، قامت إدارة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بإجراء عدة دراسات تتضمن مشاريع يُهدف من خلالها إلى تطوير خدمات المعلومات بالمدينة، اعتماداً على التقنيات المستحدثة في مجال المعلومات والاتصالات، مع التركيز على الدور الريادي الذي يمكن أن تقوم به المدينة

لتوثيق سبل التعاون البيني مع المكتبات ومراكز المعلومات بالمملكة العربية السعودية من جهة، ومن جهة أخرى إبراز دور مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية كمحور أساسي لهذا التعاون، ومركز وطني يشرف على تنسيق الجهود التعاونية المعلوماتية على المستوى المحلي.

ويرى المسئولون أن أبرز الصعوبات والمشاكل التي تواجه إدارة خدمات المعلومات هي :

١ - طلب المستفيدين سرعة الحصول على المعلومات.

٢ - عدم قدرة بعض المرتادين على التعبير عن احتياجاتهم المعلوماتية.

٣ - عدم اقتناع بعض المرتادين بالخدمات المقدمة لهم.

٤ - عدم التزام بعض المرتادين بأنظمة الإدارة.

٥ - طلب المستفيدين طلبات غير منطقية، (غير متوفرة أبدًا).

٦ - طلب المستفيدين وثائق بلغة لا يتقنونها.

٧ - طلب المستفيدين وثائق بأسماء أشخاص آخرين.

٨ - طلب المستفيدين وثائق أو تصوير أوراق ولا يحضرون لاستلامها.

٩ - إعطاء بعض المستفيدين عنوانًا خطأً للمراسلة.

وبسؤال المسئولين عن مدى تعاون إدارة خدمات المعلومات مع الجهات الأخرى داخل المدينة أو خارجها بغرض الحصول على الخدمات التي تهم المستفيدين.

أوضح المسئولون أن هناك قنوات للتعاون مع هذه الجهات وأن أهم

جوانب ذلك التعاون تتلخص في :

١ - إمكانية دخول هذه الجهات على قواعد المعلومات الوطنية.

٢ - تزويد هذه الجهات بالجديد من المعلومات.

٣ - تدريب هذه الجهات على البحث واستخدام قواعد المعلومات.

٤ - تبادل المعلومات التقنية مع هذه الجهات.

وبالنسبة للتوجهات المستقبلية أوضحت إجابات المسئولين أن أبرز هذه التوجهات تتعلق بـ :

١ - تسهيل مهمة الحصول على المعلومات من موقع المستفيد.

٢ - وضع محتويات القواعد على شبكة الإنترنت، (كامل المحتوى).

٣ - إمكانية اتصال المستفيد بقواعد المعلومات الوطنية بسهولة ويسر.

٤ - تدريب المنتمين للإدارات على الاستفادة من الجديد في التقنية، خاصة المعلومات.

٥ - إيجاد الوعي المعلوماتي لعامة المستفيدين.

٦ - زيادة عدد المؤهلين في مجال المعلومات في هذه الإدارة.

٧ - وضع برامج وخطط لإيجاد كوادر متخصصة في مجال المعلومات التقنية.

وقد سجلت المقابلات الصادرة عن "مدراء الإدارات بالإدارة العامة للمعلومات" أهم المشروعات التي وردت في الخطط المستقبلية لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في مجال خدمات المكتبات والمعلومات، وتتلخص

فيما يلي [1] :

١- دراسة إعداد نشرة إحاطة جارية عربية.

٢- دراسة إمكانية إضافة عدد من الأطالس ودوائر المعارف والموسوعات لشبكة الأقراص الضوئية.

٣- دراسة أتمتة جميع الأعمال بالمدينة للتغلب على قلة الأيدي العاملة (في إطار مفاهيم الحكومة الإلكترونية E.Government).

٤- دراسة إصدار قائمة موحدة للدوريات الإنجليزية على قاعدة بيانات رقمية.

٥- دراسة إدخال المطبوعات على الحاسب الآلي وإتاحتها للمستفيدين عن طريق الشبكة.

٦- دراسة مشروع استكمال الربط الشبكي مع المكتبات ومراكز المعلومات.

٧- دراسة رفع نسبة الاعتماد على مصادر المعلومات المحلية لتصل إلى ٨٠% من المصادر المحلية عن طريق برامج تعاونية.

---

(١) حسن محمد أبو طالب (١٩٩٧م). دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في تشكيل البُنية الأساسية للنظام الوطني للمعلومات بالمملكة العربية السعودية.- رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، ١٩٩٧م، ص٩٠.

٨- إجراء مزيد من الدراسات حول توفير خدمة الإنترنت للمكتبات ومراكز المعلومات بالمملكة، بدءاً بالمكتبات الجامعية المتخصصة، ومن ثم تعميمها على المكتبات الأخرى.

٩- وضع صيغة للفهرسة العربية (مارك العربي).

١٠- دراسة وضع رسوم رمزية على جميع خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة لترشيد الخدمة، وإيجاد مصادر للتمويل الذاتي.

وقد نص تقرير نشرته مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية على الجهود المبذولة في تحديث المدينة وخدماتها المعلوماتية، حيث ورد ذكر بعض هذه المشاريع، والإجراءات التي تمت بشأن تنفيذها، ومما ورد في التقرير ما يلي(١) :

١ - بدأت المرحلة الأولى من إصدار قائمة موحدة للدوريات الإنجليزية على أقراص مدمجة، بحيث يمكن استرجاع البيانات الببليوجرافية المتعلقة بهذه الدوريات من أي جهة اتصال بالحاسب الآلي التابع للمدينة، سواء عن طريق شبكة المعلومات الوطنية، أو عن طريق شبكة المعلومات الخاصة بدول الخليج Gulf Net، وذلك من خلال استخدام نظام استرجاع آلي للمعلومات (SANCST) الذي طورته الإدارات التقنية بالمدينة، وقد بلغت التسجيلات في القائمة الموحدة للدوريات ٤١٩٧٧٠ تسجيلة، منها ٢٥٢٥ في السنة الجارية ٢٠٠٢

(١) مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (٢٠٠٣م). التعريف بمنجزات إدارة خدمات المعلومات.- إدارة خدمات المعلومات، ١٤٢٣هـ، ٢٠٠٣م، ص٤.

م. (وما زال العمل جارياً بالتنسيق مع الجهات المشاركة في المراحل التالية لاستكمال القائمة الموحدة للدوريات، حيث بلغ عدد المشاركين في المشروع - حتى الآن - خمسَ عشرة جهة بحثية من خارج المدينة).

٢ - بدأ بالفعل تنفيذ مشروع إصدار نشرة الإحاطة الجارية، وبلغ عدد المقالات المدخلة على قاعدة بيانات الإحاطة الجارية (٣٥٢٥٢٦ تسجيلة)، أما بالنسبة للسنة ٢٠٠٢م فقد بلغت ١١٥٦٤ تسجيلة يستفيد منها أكثر من ٢٣١ باحثاً (وما زال العمل جارياً لاستكمال المشروع).

٣ - مشروع إعداد صيغة الفهرسة العربية (مارك العربي): تقوم مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية حالياً بتطوير مشروع لإعداد نموذج للصيغة العربية الموحدة لفهرسة الوثائق العربية، والتي يتم تطويرها من قبل متخصصين بالتعاون مع المدينة، والتي من شأنها - عند إتمامها - أن تساعد في توحيد أعمال الفهرسة العربية، وبالتالي تسهيل تبادل البيانات الببليوجرافية بين المكتبات العربية.

٤ - في إطار الجهود الرامية لتحقيق هدف عام يتعلق بتطوير الأنشطة الإدارية والاتصالية بالمدينة لتسهيل تداول المعلومات وانسيابها بين الوحدات الإدارية والفنية التابعة للمدينة، وبينها وبين الأجهزة الرسمية وغير الرسمية بالدولة وخارجها - تقوم المدينة بتطوير أنظمة معلومات للمدينة وتتبنى تطبيق مشاريع الحلول المتكاملة

(Integrated Solutions)، وذلك لتطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية على أنشطة المدينة وخدماتها.

ومن الواضح أن المسئولين بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية يبذلون جهوداً مُقدرة، ومحاولات جادة لتطوير العمل الإداري والفني، وخدماتها المعلوماتية في إطار الأهداف المعلنة للمدينة، ودورها في قيادة العمل المعلوماتي بالمملكة، إلا أن هذا لا ينفي أن هناك الكثير مما يجب القيام به للتغلب على بعض السلبيات والقصور في العمل الخدمي والمعلوماتي في المدينة، والذي ظهر للباحث من خلال دراسته الميدانية لأنشطة المدينة وخدماتها. وتوضح الجزئية التالية رؤية الباحث وملاحظاته على بعض أسباب القصور والحلول التي يقترحها للتغلب عليها من خلال تصور مبدئي لتطوير العمل المعلوماتي بالمدينة.

الرؤية البحثية للتطوير والتحديث :

ذكر الباحث في بداية الفصل أن تناول هذا التصور يمكن أن يتم من خلال عدة محاور، يتعلق كل منها بجانب الخدمة المعلوماتية، بحيث تشكل في مجملها الصورة الكاملة لرؤية الباحث لعملية التطوير، حيث يمكن استعراضها فيما يلي :

أولاً : التنظيم الإداري لخدمات المعلومات بالمدينة :

اتضح للباحث من خلال دراسته الميدانية للمدينة، أن الهيكل التنظيمي لخدماتها المعلوماتية يتعرض للعديد من الانتقادات سواء من جهة المسئولين عن تقديم الخدمة أو من الباحثين المتعاملين مع المدينة، مستفيدين منها، أو

دارسين بهـا، مما استوجب على الباحث دراسة هذا التنظيم بصورة متعمقة خلال بحثه، وأورد نتائج هذه الدراسة في رسالته، وقد وجد الباحث أن هناك تداخلاً فـي العمل الإداري والفنـي بين وحدات هذا التنظيم، وغياب المنطقية في توزيـع المهام والمسئوليات للوحدات التابعة لـه، وازدواجية وتكراراً في عدد من الإجراءات والأنشطة الموكولة لهذه الوحدات، مما انعكس سلباً علـى الخـدمات المقدمـة والعمـل الفنـي والإداري، وبالتالـي علـى أداء هـذه الإدارات وكفاءتهـا، ممـا يستدعي من المسئولين إعـادة الـرؤية فـي الهيكل التنظيمـي لـلإدارة وتطويـره، بحـيث يتماشـى وطبـيعة العمـل فـي مجـال المكتبات والمعلومات وقوالبه الإدارية المتعارف عليها.

ويرى الباحث في هذا الصدد أنـه يجب أن تعاد هيكلة الإدارة، وينظر فـي إعـادة تـرتيب الـوحدات الإداريـة الـتابعة لهـا، لتحقيق الـتوازن الإداري الـلازم لـرفع كفاءة الإدارة وتطويـر العمل بهـا، خاصـة أن التنظيم الإداري السليم يُعد من أهم خطـوات التخطيط العملـي وأكثرها تأثيـراً علـى تحقيق أهداف المؤسسة وفاعلية خدماتها.

ولتحقيق ذلك يقترح الباحث التصور التالي للهيكل التنظيمي (الإداري)، لخدمات المعلومات بالمدينة :

يُعد هـذا الهيكل التنظيمـي (الإداري) الخطـوة الأولـى فـي إعـادة تنظـيم بنائية التنظيم الإداري لخدمات المعلومات، ويتبع ذلك عدة خطوات، تتلخص فيما يلـي :

١- وضـع التوصـيف الإداري لكـل وحـدة إداريـة مذكـورة فـي الهـيكل السابق.

٢- وضع الهيكل التنظيمي (الوظيفي).

٣- وضع التوصيف لكل وظيفة في الهيكل السابق.

٤- تسكين العاملين الحاليين في الوظائف المذكورة بالهيكل الوظيفي حسب المؤهلات والخبرات والدرجة الوظيفية لكل عامل.

٥- تستلزم الإجراءات السابقة أن يراعى وضع :

أ. أهداف كل وحدة إدارية ومهامها.

ب. أهداف كل وظيفة ومسئولياتها ومهامها ومتطلباتها.

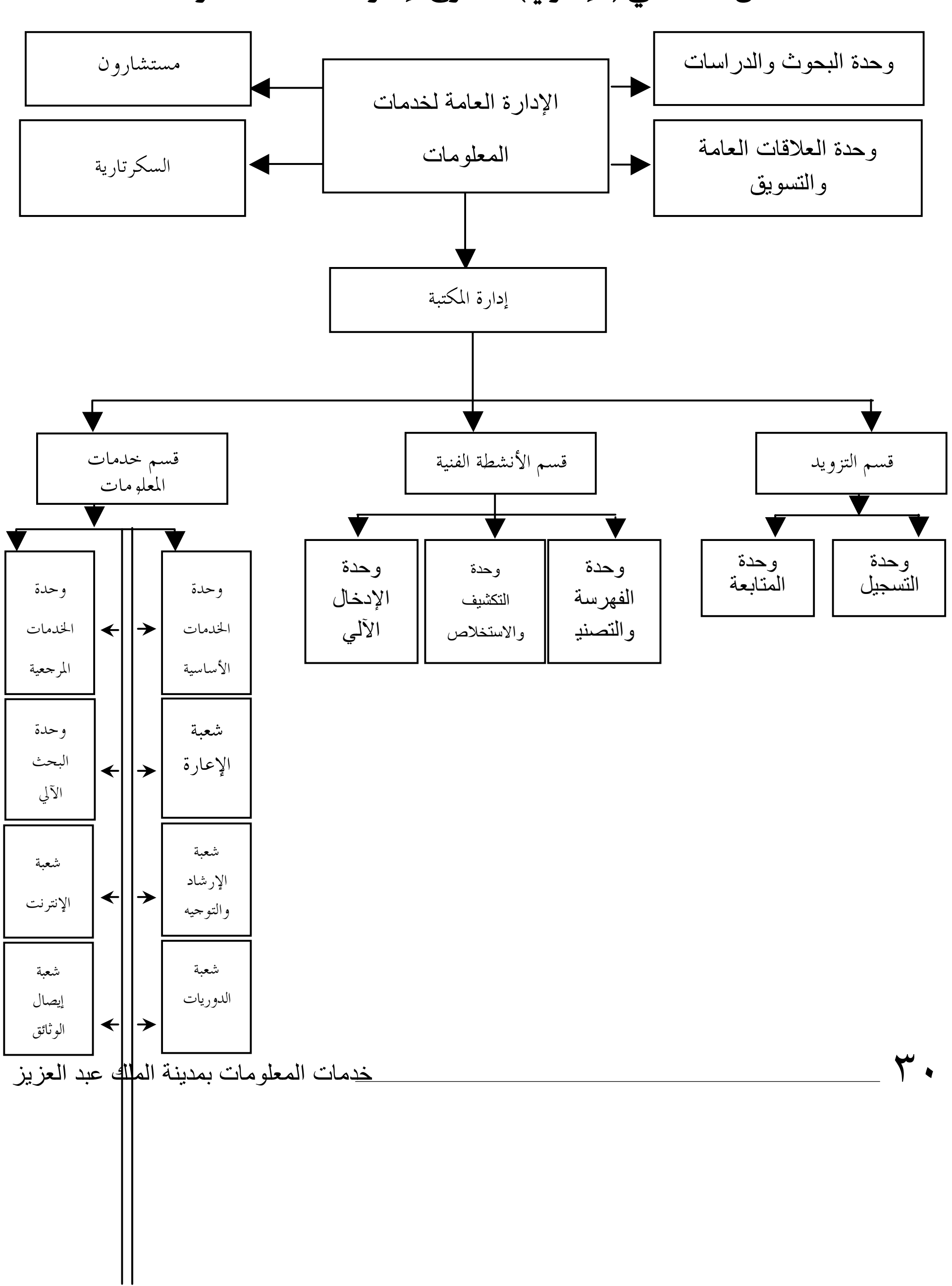
جـ. مراعاة العلاقة البينية بين الوحدات الواردة في الهيكل الإداري لتحديد الاختصاصات والمسئوليات.

د. تحديد خطوط السلطة والتبعيات الإدارية، والفنية، والاستشارية.

هـ. وضع اللوائح المنظمة للعمل.

الهيكل رقم (٦)

الهيكل التنظيمي (الإداري) المقترح لإدارة خدمات المعلومات



شعبة الترجمة العلمية ↔ شعبة المواد السمعية والبصرية

شعبة النشر والطباعة ↔ شعبة التصوير والاستنساخ

والجدير بالذكر أن الهيكل التنظيمي المقترح، لن يزيد من الأعباء المالية، أو يضع عبئاً على موازنة المدينة، فهو لا يضيف مناصب جديدة، ولا وحدات إدارية جديدة (عدا وحدة الترجمة العلمية)، إلى الوضع الحالي فهو يقتصر على إعادة تنظيم الوحدات الحالية، وتصحيح بعض المسميات الواردة في التنظيم القديم، وإعادة توزيع العاملين.

وهو بهذا الشكل يُعيد التوازن الإداري إلى الهيكل المطبق حالياً، ويُعالج السلبيات التي نشأت عن تطبيقه، ويلبي في الوقت نفسه احتياجات العاملين وتطلعاتهم، ويتبنى وجهة نظرهم في تطوير الهيكل التنظيمي للخدمة، مع مراعاة متطلبات المستفيدين من الخدمة، ولعل من أهم النتائج التي يمكن أن نحصل عليها من تطبيق التصور المقترح :

١- توفير عدد الأيدي العاملة اللازمة لإنجاز الأعمال، واستغلال فائض العمالة في تدعيم بعض الخدمات والأنشطة التي تحتاج إلى دعم بشري.
٢- تحقيق سرعة الإنجاز واختصار بعض الخطوات والإجراءات غير الضرورية، كما أنه يحقق انسيابية العمل.
٣- التغلب على ازدواجية العمل، والتكرار، مما يساعد على توحيد الأعمال ودمجها في إجراءات محددة وواضحة.

٤- تخفيض التكاليف، وترشيد الميزانية.

كما أن هناك رؤية تنظيمية أخرى يرى الباحث ضرورة طرحها في إطار تطوير خدمات المعلومات بالمدينة والتوسع في تقديمها، حيث لاحظ الباحث خلال دراسته الميدانية، أنه بالرغم من أن مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية قد تأسست عام ١٩٧٧م، تحت مسمى المركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا، وأن هدفها الأساسي الذي نُص عليه في مرسوم تأسيسها يفيد بأنها تقوم بدورها في إطار السياسات الوطنية بالمملكة، والرامية إلى بناء قاعدة علمية تقنية لخدمة التنمية بالمملكة، والاضطلاع بمهمة إنشاء البنية التحتية لدعم البحث العلمي للمملكة، بما يتناسب مع متطلبات خطط التنمية، إلا أنها منذ قيامها اقتصرت في تقديم خدماتها المعلوماتية على مدينة الرياض، وبالرغم من وجود الترابط الشبكي، وشبكات الاتصال التي طورتها المدينة خلال العقود السابقة، إلا أن عدم وجود فروع للمدينة- أسوة بمثيلاتها من المؤسسات البحثية الكبرى - يؤثر بشكل فعال على تواجدها وتأثيرها على المجتمع السعودي، وهو الأمر الذي طالما طالب به الباحثون، على مستوى المملكة، مما يستدعي النظر في إنشاء فروع للمدينة في أنحاء المملكة خاصة في المراكز الحضارية الكبيرة لتوسيع قاعدة خدماتها وتسهيل مهام الباحثين، وتلبية احتياجاتهم على امتداد أرض الوطن، وهو قرار سياسي وإداري في المقام الأول، ولكن له تداعياته الفنية والخدمية التي سوف تؤثر بدون شك على زيادة فاعلية خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة.

ثانياً : الخدمات المعلوماتية والأنشطة البحثية :

جاء في نص إعلان منظمة "Yيفلا" الذي صدر بمناسبة اجتماع "قمة الأرض Earth Summit"، الذي عُقد في جنيف في سويسرا عام ٢٠٠٣م، "أن خدمات المكتبات والمعلومات تدعم التنمية المستدامة من خلال التأكيد على الجدية في الوصول إلى المعلومات... [وعلى المنظمات العاملة في المجال] أن تتابع الجهد لمعالجة عدم المساواة الناجمة عن الفجوة المعلوماتية بين المجتمعات في عصر الثورة الرقمية غير المتكافئ، وذلك من خلال شبكات الخدمات التي تتيح المعلومات والأبحاث، لتسهم في التنمية المستدامة والخير العام لكل شعوب العالم"(١).

إن مثل هذه البيانات الرسمية وغيرها، لن يكون لها أي أثر فعال ما لم تتكاتف جميع الأطراف المعنية على تقديم خدمات المكتبات والمعلومات لتطبيق ما جاء فيها من مفاهيم، وتنفيذها على أرض الواقع، وتحويلها إلى آليات عمل، سواء على الصعيد المحلي، أو الأصعدة الإقليمية والعالمية.

وإنه لمن الجلي أن حكومة المملكة العربية السعودية تُنفق بسخاء على قطاع المعلومات، بداية بإنشاء مراكز المعلومات وتجهيزها بأحدث ما وصلت إليه تكنولوجيا العصر، مع توفير الكوادر المحلية والأجنبية المؤهلة لتشغيلها والإشراف عليها، بجانب ما توليه الدولة من اهتمام كبير في توفير البيئة المناسبة للبحث العلمي وأدواته، هذه الجهود وغيرها ساهمت في أن

(١) World Summit on the Information Society-Geneva, ٢٠٠٣, Declaration of Principles (Document wsts-٠٣/Geneva/Doc/٤-E. ١٢ Dec, ٢٠٠٣).

تعيش المملكة في مرحلة يمكن أن توصف بأنها العصر الذهبي لمجال المكتبات والمعلومات والعاملين فيه، ويدعم فرصة تطبيق مفاهيم مجتمع المعرفة على المجتمع السعودي.

وتُعد مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية إحدى المنجزات الهامة في مجال الخدمات البحثية والمعلوماتية في المملكة، حيث تجسد فيها طموح المسئولين بالمملكة لتحويل المجتمع السعودي إلى مجتمع معلومات متكامل الأركان؛ لذا فقد تم تدعيم المدينة بكل ما هو مستحدث في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وإتاحة الإمكانات كافة للمدينة لكي تصبح مؤسسة معلوماتية رقمية (مرقمنة) والمشكلة الحقيقية التي يراها الباحث في قيام المدينة بدورها المنشود الذي أنشئت من أجله لتقديم خدمات المعلومات، لا تكمن في عدم توافر الإمكانات المادية والبشرية والتقنية، بقدر ما تتعلق بالتنسيق بين هذه الإمكانات وترشيدها وتوجيهها الوجهة الصحيحة، واستغلالها على الوجه الأمثل؛ لذا فأي تخطيط أو تصور للتطوير يتعلق بالمدينة يجب أن يراعي هذه الحقائق ويأخذها في الحسبان.

من خلال الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث على المدينة اتضح أنها تمتلك المقومات الأساسية لتقديم خدمات معلومات متميزة، ويتضح ذلك من توافر العناصر التالية :

١- وجود سياسات محددة، واضحة المعالم تتضمن المفاهيم كافة التي تساعد على تطوير بيئة ملائمة لتقديم خدمات معلومات بمستوى

عال وكفيلة بتحقيق طموحات جميع العاملين بالمجال والمستفيدين منه.

٢- وجود أهداف نابعة من السياسات المعلنة، وضعت بعناية كبيرة، وتم صياغتها لتحقيق المفاهيم الواردة في السياسات، وتوضح استراتيجيات لتنفيذها.

٣- تطويع الأهداف وقولبتها في شكل أهداف تكتيكية، وآليات عمل.

٤- إنشاء الأجهزة والإدارات اللازمة لمباشرة تنفيذ هذه الأهداف والإشراف على آليات العمل.

٥- توفير الإمكانات المادية (موازنات كافية)، وكوادر بشرية مؤهلة (وطنية وأجنبية)، وتجهيزات تقنية معتمدة على تقنية العصر (المعلومات والاتصالات).

٦- توفير البيئة المناسبة من الدعم المعنوي السياسي والإداري لمساعدة الأجهزة المعنية في القيام بدورها، وتسهيل مهمتها في تقديم خدمات المعلومات على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي.

والشواهد على ما سبق ذكره واضحة وموثقة سواء من خلال الوثائق الرسمية والتقارير، والدراسات التي اطلع عليها الباحث وسجلها في دراسته أو من خلال التطبيق العملي والممارسات الفعلية التي رصدها الباحث في بحثه الميداني وأوردها في بحثه. وقد سبق للباحث أن استعرض في الفصل الأول من الدراسة سياسات المدينة وأهدافها، متضمنة السياسات والأهداف المتعلقة بخدمات المعلومات.

ويمكن تلخيص الإمكانات المادية المتاحة لتقديم خدمات المعلومات بالمدينة فيما يلي :

١- الميزانية المخصصة لخدمات المعلومات (٢٠٠٣م) :

٣٦٩٣٠٠٠ ريال سعودي تفاصيلها كالآتي :

- كتب عربية	٥٠٠٠٠ ريال
- كتب أجنبية	١٠٠٠٠٠ ريال
- دوريات	١٢٥٠٠٠٠ ريال
- قواعد معلومات	٤٤٣٠٠٠ ريال
- قواعد معلومات (النص الكامل)	٧٠٠٠٠٠ ريال
- المكتبة البريطانية	٧٥٠٠٠٠ ريال
- خدمات معلومات متنوعة	٤٠٠٠٠٠ ريال

هذا عدا الميزانيات المركزية المخصصة لـ :

- المرتبات والمكافآت والحوافز.
- شراء الأجهزة والمعدات والعتاد التقني.
- شراء النظم الآلية، والربط الشبكي.
- الأثاث والتجهيزات المكتبية.
- عقود الصيانة (التقنية - الفنية - الخدمية).
- الأنشطة الثقافية والعلمية وإصدار المطبوعات.
- المصروفات الإدارية Over heads.

٢- المقتنيات :

١. الكتب: ٢٩٢٩٠عنوانًا، العناوين الإنجليزية ١٤٥٠٠، والعربية ١٤٧٩٠.
٢. الدوريات: ٤٢٩عنوانًا، العناوين الإنجليزية ٣٣٩، والعربية٩٠، وعدد النسخ ١٠٧٥١.
٣. التقارير: ٢٧٥٠ تقريرًا.
٤. الأطروحات : (١٦٠٠) رسالة ماجستير + دكتوراة (عربي).
٥. المواد السمعية والبصرية : تحتوي المكتبة على عدد كبير من المواد السمعية والبصرية.
٦. أقراص الليزر : ٣٤٩ قرصًا.
٧. الميكروفيش : ٥٠٦٥٨٠ شريطًا خاصًا بالطاقة الذرية.
٨. نشرات الإحاطة الجارية : ٣٥٢٥٢٦ نشرة.

٣- العاملون :

يبلغ عدد العاملين بالخدمة المعلوماتية ٦٢ موظفاً، تفاصيلهم كالآتي :

- إدارة خدمات المعلومات ١٧
- إدارة قواعد المعلومات ٤٥
- إدارة الحاسب الآلي -

هذا عدا العاملين بالوحدات الإدارية المساعدة، مثل :

- الشئون الإدارية والمالية.
- الأمن.
- الإدارة الهندسية.

- العلاقات العامة.
- الخدمات المعاونة.

٤ – العتاد التقني المخصص للخدمات (المستفيدين) :

- أجهزة حاسب آلي ٢٤
- طابعات ١٢
- ماسحات ضوئية ٥
- تصوير واستنساخ ٤
- أجهزة مصغرات فيلمية ٢

هذا عدا الأجهزة المخصصة للعاملين الفنيين والتقنيين، والإداريين، وأجهزة الترابط الشبكي، وإدارة تكنولوجيا المعلومات.

٥ – الأنظمة الآلية :

تم اقتناء نظام الأفق Horizon وتشغيله (منذ عام ١٤٢٣هـ)، وشراء أنظمته الأساسية والفرعية (Modules)، وهي :

- الأنظمة الأساسية (٦ أنظمة) :
  ١. الفهرسة.
  ٢. البحث.
  ٣. التزويد.
  ٤. ضبط وتسجيل الدوريات.
  ٥. الإعارة.

٦. صيانة النظام.

- الأنظمة الفرعية (١٥ نظامًا) :

١. الجرد.
٢. الأرشفة وربط الملفات الإلكترونية.
٣. البحث من خلال متصفح الإنترنت.
٤. متابعة تجليد الدوريات.
٥. الحجز المسبق.
٦. تحصيل الغرامات.
٧. الإعارة الاحتياطية.
٨. الإعارة الذاتية.
٩. الإعارة الهاتفية.
١٠. الإعارة المنزلية.
١١. استيراد بيانات المستفيدين.
١٢. حجز المواد السمعبصرية.
١٣. قاعة الكتب المحجوزة.
١٤. التبادل والإهداء.
١٥. التقارير.

٦- قواعد المعلومات :

١. Dialog.
٢. Data Stare.
٣. STN.

٤. EC Database.

٥. TN.

٦. ECHO.

٧. IEEE.

٨. GALE Group.

٩. KG Sure.

١٠. Graham & Whiteside.

١١. Macmillan Reference.

١٢. BLDSC.

١٣. EBSCO.

١٤. UMI.

١٥. NTIS.

١٦. Full. Text System.

١٧. INIS.

وقد تم توصيف قواعد المعلومات المذكورة في الفصل الثاني.

واستناداً على العرض السابق، يرى الباحث أن تطوير خدمات المعلومات في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، تكمن بالدرجة الأولى في التخطيط العلمي لاستغلال الإمكانات المتاحة بالمدينة، والارتقاء بمستوى الخدمات الحالية، وتطويرها، واستحداث خدمات جديدة عن طريق الإمكانات المتاحة حالياً، وقد قام الباحث بحصر الدراسات التي تعرضت لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية خلال الفترة السابقة للدراسة، فوجد أنه منذ بداية الألفية الثالثة لم تصدر أي

دراسات (متعمقة حول هذا الموضوع)، ولذا تعد الدراسة الحالية في زعم صاحبها الأولى من نوعها في الألفية الثالثة.

وفي النهاية يرى الباحث أن الإمكانات المتاحة حالياً لخدمات المعلومات بالمدينة كافية لتطوير الخدمة وتحديثها، ولا حاجة لوضع مزيد من الإمكانات - على الأقل في الوقت الحاضر- بل الأهم من ذلك ترشيد ما هو متاح وتوجيهه الوجهة الصحيحة، وهو قرار إداري في المقام الأول، يجب أن يُتخذ ويُنفذ ويُتابع.

ثالثاً: الإعلام والتسويق :

من الضروري الإقرار بأن تقديم خدمات معلوماتية متميزة أمر هام وضروري كأحد الأهداف الحيوية للمؤسسات العاملة في مجال المكتبات والمعلومات، ولكن التعريف بهذه الخدمات وأهميتها يُعد على الدرجة نفسها من الأهمية، بل هو مؤكد وموثق لها، ويساعد على تطويرها وتنميتها.

ولبيان أهمية الإعلام والتسويق، والعلاقات العامة في التعريف بخدمات المعلومات وأهميتها للحصول على رضا المستفيدين، وتأييد الجهات المعنية، والمسئولين، وجماعات الضغط في المجتمعات لدعم هذه الخدمات والارتقاء بها، حرصت السيدة / كريستين ديشامب رئيسة الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (إيفلا) السابقة، في خطاب لها موجه للمؤتمر السنوي الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الذي عُقد في بيروت عام ٢٠٠٢م، على أن تؤكد هذه الحقيقة، حيث قالت: "سوف نلح أيضاً على جميع الأعضاء للاتصال بمجموعات المستفيدين من المكتبات، وبالإعلام

المحلـي، وبالـسياسيين، والتـربويين، ورجـال الأعمـال، وبـأي واحـد مـنكم يستطيع جذب انتباههم كـي يصغوا لنا... لقد أتـى زمننا ولكن يجب التقاط اللحظـة المناسـبة... وآمـل أن نـستطيع إصـدار ملخـص لا يتـضمن فقـط السياسات التـي ينبغـي أن نطبقها، ولكن يتضمن- أيضاً- المشورة لنيل التأييد لإرسـاء قـواعد العلاقـات العامـة، والقيام بحمـلات التوعية مـن قبل مـن هم الأغنـى خبـرة فـي مثل هذه الأنـشطة، وإذا تمكنا من العمل على المستويات المحلـية والإقليمـية والعالمـية - ومـن خـلال ذلـك- فـإن باسـتطاعتنا إحـداث التغيير المنشود"(١).

وقد اتضح للباحث من خلال دراسته الميدانية لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيـز للعلـوم والتقنية، أنـه بالـرغم من جودة الكثير من الخدمات التـي تقدمها المدينـة، بل وتميز عدد من هذه الخدمات، إلا أن استطلاع آراء المستفيدين لـم يعكس هذه الـصورة علـى حقيقتها، وتـشير الإحـصاءات التي وردت في الدراسة، فيما يتعلق بالقنوات التي يتعرف من خلالها المستفيدون إلـى خدمات المعلـومات بالمدينة، إلا أن نسبة المستفيدين الذين يتعرفون إلـى الخدمات مـن خـلال جهـود المدينـة الإعلامـية والتـسويقية لا يتعدى ٧% من مجمـوعهم، ممـا يـشير إلـى عدم كفـاءة آلـية الإعـلام والتـسويق بالمديـنة فـي التعـريف بخدماتها والتسويق لهـا، وهو الأمـر الـذي انعكس سلباً على رؤية

(١) ديشامب، كريستين (٢٠٠٢م). المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) حول إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة، بيروت: ٢٩/ ١٠-٢٠٠٢/١١/١م، ص٤.

المستفيدين للخدمات ورضاهم عنها، ويُعد هذا من جهة نظر الباحث إجحافاً في حق القائمين على أمر خدمات المعلومات والمسئولين عن تقديمها.

ويرى الباحث أن الإعلام عن الخدمات والإعلان عنها يخدم غرضين أساسيين :

أولهما: يتعلق بالمستفيدين؛ حيث يُمكّن الإعلام الجيد، والخطة الإعلامية. والتسويقية المخطط لها بعناية من مساعدة المستفيدين في التعرف إلى الخدمات المقدمة، والإفادة منها، وتقدير جهود العاملين، وبالتالي يتحقق رضاهم عن المؤسسة المعلوماتية التي يتعاملون معها، وهو الهدف الأساسي الذي تسعى إلى تحقيقه كل المؤسسات المعلوماتية العاملة في مجال المكتبات والمعلومات.

ثانيهما: يتعلق بمتخذي القرار حيث يُعد الإعلام والتسويق الجيد، للخدمات أحد وسائل الإقناع الأكثر فاعلية، لجذب انتباه المسئولين، والحصول على تأييدهم ودعمهم للمؤسسة المعلوماتية، مما ينعكس على إصدار قرارات إدارية ومالية لصالح المؤسسة المعنية والاستجابة لمتطلبات المسئولين واقتراحاتهم، وإقرار التوصيات المرفوعة إليهم بشأن تطوير خدماتها وتحقيق أوضاع العاملين عليها، ووضعها على قائمة أولوياتهم.

ويعتمد الإعلام وتسويق الخدمات على عدة محاور، من أهمها - في رأي الباحث - ما يلي :

١-تحديد أهداف الحملة الإعلامية والتسويقية، ووضع آلية عمل قادرة على تنفيذها.

٢-إعداد الكوادر المؤهلة في المجال على المستوى المهني، والتخصصي، والاستعانة بهم في التخطيط للحملة، والإشراف على تنفيذها.

٣-اختيار القنوات الاتصالية المناسبة للرسالة الإعلامية وطبيعتها مع مراعاة تناسبها أيضاً مع سمات المتلقي وتوجهاته.

٤-تناسب شكل الرسالة الإعلامية ومضمونها بما يتوافق مع أغراض الحملة الإعلامية والتسويقية سواء على مستوى الوحدة الإدارية التي تسوق خدماتها أو مع المؤسسة الأم التي تحتضنها.

ومن هذا المنطلق يقترح الباحث أن يتم التخطيط لتنفيذ حملة إعلانية وتسويقية مستدامة، ووضع آليات لعملها، وفي هذا الصدد، يجب أن تتم التفرقة بين نمطين من الأعمال والأنشطة الإعلامية والتسويقية :

أولهما: الإعلام المتخصص: وهو النمط الإعلامي الذي يتم التخطيط له وتنفيذه عن طريق متخصصين في مجالات العلاقات العامة والإعلام والتسويق، ويندرج تحت هذا النمط الإعلامي: الحملات الدعائية المنظمة عن طريق وسائل الإعلام النمطية المطبوعة، والمرئية والمسموعة، تنظيم الندوات والمحاضرات والمؤتمرات والمعارض، إعداد مضمون الخطاب الإعلامي والتسويق، وما يسبق ذلك من دراسة للمتلقي المستهدف من الحملة الإعلامية والتعرف إلى رغباته وقناعاته العامة والشخصية، وجميع

المعلومات التي تساعد على تقبله للخطاب الإعلامي والتسويق والاقتناع به.

ثانيهما: الإعلام المهني: وهي مسئولية العاملين المهنيين والمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، والجدير بالذكر أن هناك عدداً من الخدمات التي تُقدم في مجال المكتبات والمعلومات يمكن أن تستغل في هذا النمط من الإعلان والتسويق، إذا ما استطاع المهني المتخصص في مجال المكتبات والمعلومات الإفادة منها واستغلالها إعلامياً وتسويقياً، مثال ذلك، خدمة الإحاطة الجارية التي يمكن أن تقدم بأشكال متعددة يعرفها جيداً العاملون في قطاع خدمات المكتبات والمعلومات، حيث يمكن استغلال بعض هذه الأشكال في تسويق الخدمات والإعلان عنها. كما يندرج تحت هذا النمط الإعلامي؛ اللوحات الإعلانية بالمكتبة، وإصدار النشرات والمطبوعات التخصصية، سواء التي تصدر بصفة دورية أو لتغطية أحداث محددة، والبرامج الثقافية التي تتم من خلال تنظيم موسم ثقافي للمكتبة، واللقاءات المنظمة بين المسئولين عن الخدمة والمستفيدين منها، حيث تستغل لإجراء النقاش والحوار وتقديم المقترحات، وإزالة الحواجز النفسية بين المهني والمستفيد.

كما أن سلوكيات العاملين وأسلوب تعاملهم مع المستفيدين خلال الاحتكاك اليومي المباشر يدخل في إطار العمل الإعلامي والتسويقي، حيث ينعكس ذلك على نفسية المستفيدين، وعلى انتمائهم للمؤسسة المعلوماتية التي يتعاملون معها.

ويؤدي ذلك إلى تجسيد "بيئة مكتبية صديقة"، ويجعل من المستفيدين

خير دعاة للمؤسسة في المجتمع، وسفراء لها على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية كافة.

ويرى الباحث أن التقسيم السابق للعمل الإعلامي والتسويقي لا يعني أن ينفرد كل جانب منهما بالقيام بعمله بمعزل عن الطرف الآخر، بل يجب أن تتضمن آلية العمل المقترحة التنسيق التام بين الأطراف المتعاملة والمسئولة عن التنفيذ، بحيث يكون التشاور، وتبادل الآراء، وتبني المقترحات البناءة من الجانبين، هو الإطار العام الذي يعملون من خلاله، والفكر الأساسي وراء آليات التنفيذ الإعلامية.

لذا يجب - في رأي الباحث - تشكيل لجنة إعلامية تتألف من المسئولين عن الإعلام والتسويق بنمطيه المذكورين، حيث تجتمع هذه اللجنة بصفة دورية للمناقشة والحوار وإقرار البرامج التنفيذية للعمل الإعلامي، وتوجيه العمل ليتم في إطار منظومة متناغمة ومتناسقة حتى لا يحدث- كما يطرأ في كثير من الأحيان - تكرار أو تعارض، أو تداخل في المسئوليات أو مشكلات إدارية ونفسية، قد تؤدي في النهاية إلى نتائج عكسية تتأثر بها كفاءة المنظومة الإعلامية، وبالتالي تُضعف من النتائج المرجو تحقيقها والأهداف المطلوب الوصول إليها.

وقد اقترح الباحث عند وضعه لتصور الهيكل الإداري لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية إنشاء "وحدة العلاقات العامة والتسويق"، وإتباعها لمدير الإدارة العامة لخدمات المعلومات، كما ورد بالهيكل الإداري العام بالمدينة، وحدة إدارية بمسمى "إدارة العلاقات

العامة والإعلام"، تابعة للإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية بالمدينة. حيث تمثل الأولى ما أسماه الباحث (بالإعلام المهني)، بينما تمثل الثانية (الإعلام المتخصص)، ويرى الباحث أن يتم التنسيق بين المسئولين عن هاتين الوحدتين بالصورة التي طرحها في التصور السابق، للتخطيط للحملة الإعلامية عن خدمات المعلومات بالمدينة ومتابعة تنفيذها.

وقد طرح الباحث في هذا الفصل رؤيته لمستقبل خدمات المعلومات بالمدينة، من خلال رؤية قد تفتقد- في رأي البعض- المعايير النمطية التي اعتاد الباحثون الالتزام بها في دراساتهم وأبحاثهم عند تناولهم لهذه النقطة البحثية، إلا أن الباحث يرى - من وجهة نظره - أن الوضع الحالي لخدمات المعلومات في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، استناداً على المعلومات التي تجمعت لدى الباحث من دراسته الميدانية = وجوب طرح رؤية مستقبلية غير نمطية، وبالرغم من وجود بعض السلبيات المصاحبة لتقديم الخدمات، والتي رصدها الباحث في فصول الكتاب وقام بتحليلها والتعرف إلى أسبابها، إلا أن المدينة تقدم خدمات معلومات جيدة وجديرة بالتقدير، ليس فقط بالمقارنة مع خدمات بعض المؤسسات المثيلة على المستوى المحلي أو الإقليمي، بل أيضاً على المستوى العالمي، إلا أن هناك بعض العقبات التي تحد من الإفادة من هذه الخدمات واستغلال الإمكانات التي تتيحها المدينة بصورة فعالة، وهو الأمر الذي تعرض له الباحث من خلال رؤيته في التطوير ومستقبل الخدمات بالمدينة؛ لذا فقد اتسم عرض

الباحث برؤية غير نمطية سواء في الطموحات أو المقترحات، وفي هذا وذاك، فالرؤية تجسد قناعات الباحث في خطة تطوير العمل الإداري والفني بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، خلال الفترة القادمة.

الخاتمة

- النتائج.
- التوصيات.

الخاتمة

خلص الباحث إلى عدد من النتائج والتوصيات التي يمكن إيجازها فيما يلي:

أولاً: النتائج:

١ - أخذ البحث العلمي بالمملكة العربية السعودية مساره المعتمد عام ١٣٩٧هـ، حين تم إنشاء المركز الوطني للعلوم والتقنية الذي تغير مسماه فيما بعد ليصبح "مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية".

٢ - تُعد الإدارة العامة للمعلومات العمود الفقري لدعم خدمات البحث العلمي بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

٣ - تقع خدمات المعلومات بالمدينة في المستوى الإداري (الإشرافي أو التنفيذي)، وتتبع الإدارة العامة للمعلومات، تحت الإشراف المباشر لنائب رئيس المدينة لدعم البحث العلمي.

٤ - تتبع المكتبة إدارياً وفنياً إدارة خدمات المعلومات، وتُعد واحدة من ثلاث وحدات إدارية أو فنية تابعة لهذه الإدارة. [المكتبة، الاتصال المباشر، إيصال الوثائق].

٥ - هناك عدم رضا، بين المسئولين عن تقديم الخدمات المعلوماتية، عن الهيكل التنظيمي لخدمات المعلومات ويرون ضرورة إعادة النظر في البنية الهيكلية للوحدات الإدارية التابعة للخدمة.

٦ - يتألف مجتمع المستفيدين من خدمات المعلومات بمدينة الملك

عبدالعزيز للعلوم والتقنية من السعوديين حيث تبلغ نسبتهم ٩٢,٩% من مجموع المستفيدين.

٧ - تُعد اللغة الإنجليزية اللغة الأجنبية الأولى للمستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة.

٨ - يتفوق المستفيدون من الذكور على المستفيدات من الإناث، في ترددهم على خدمات المعلومات بالمدينة واستخدامهم لها، حيث تمثل نسبتهم ٨٧,٢% من مجموع المستفيدين.

٩ - يُعد التردد غير المنتظم وغير المحدد بفترات زمنية متوقعة ومستدامة، النمط السائد الذي يتوافق مع ظروف المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة وحاجاتهم من المعلومات.

١٠ - تتصدر الفئة العمرية (٢٦- ٣٥) عاماً فئات المستفيدين المتعاملين مع خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، حيث تبلغ نسبتهم ٥٠% من أعداد المستفيدين.

١١ - تتصدر فئة الموظفين "قائمة المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة".

١٢ - تُعد فئتا "طلاب المرحلة الجامعية" و"طلاب التعليم العالي" من أكثر فئات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة عددًا، حيث يمثلان معاً ٧٢,٩%.

١٣ - بلغت الموضوعات التي تحظى باهتمامات المستفيدين من خدمات المعلومات بالمدينة ثلاثة وثلاثين موضوعاً تخصصياً تنوعت بين

العلوم الاجتماعية والإنسانية، والبحتة، والتطبيقية، والعلوم الشرعية، حيث تصدر مجال علوم المكتبات والمعلومات قائمة اهتمامات المستفيدين بنسبة بلغت ١٠,٥% من مجموعهم.

١٤- هناك ثلاث قنوات رئيسة للتعرف إلى خدمة المعلومات بالمدينة، تتلخص في : "من خلال مجال العمل"، من "خلال زميل"، من "خلال وسائل الإعلام والمعارض".

١٥- أكثر الطرق شيوعاً للحصول على الخدمة المعلوماتية من مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، هي: "الحضور الشخصي"، يليها "الاتصال الهاتفي"، يليهما "الفاكس" و"موقع المدينة على الإنترنت"، وأخيراً "البريد العادي والبريد الإلكتروني".

١٦ - تحتل خدمة الحصول على قوائم المطبوعات الأهمية الأولى بالنسبة لجميع فئات المستفيدين.

١٧ - بالرغم من أهمية خدمة "الإنترنت" في بيئة البحث العلمي المعاصر إلا أنها لم تحتل مرتبة متقدمة بالنسبة لاهتمامات المستفيدين، إلا في حالة شريحة الطلاب، حيث احتلت المرتبة الثانية.

١٨ - تلقى خدمة "النص الكامل" اهتمام المستفيدين، وخاصة فئات: الجامعيين، وحملة الماجستير، والباحثين، وأعضاء هيئة التدريس.

١٩ - تُعد خدمة البحث في قواعد المعلومات [الوطنية، والأجنبية] من

الخدمات ذات الأهمية الخاصة بالنسبة للمستفيدين.

٢٠ - يفتقد المستفيدون من خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز، "خدمة الترجمة العلمية"، وبالرغم من إيضاح احتياجهم لها عند استطلاع آرائهم حول الخدمات، إلا أنها غير متوافرة بالمدينة.

٢١- يلجأ المستفيدون من خدمات المعلومات بالمدينة، إلى مصادر خارجية لاستكمال متطلباتهم البحثية التي لا يستطيعون الحصول عليها من المدينة.

٢٢ - أكثر فئات المستفيدين استعانة بالمصادر الخارجية هم من حملة المؤهلات العليا.

٢٣ - تشير نتائج الدراسة إلى أن مجال المكتبات والمعلومات بدأ يحظى بدور هام في مجال البحث العلمي بالمملكة العربية السعودية.

٢٤ - تمر فئة العاملين المؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات بالمملكة بمرحلة تطورية هامة، تزداد فيها أعدادهم وترتفع فيها كفاءتهم، مما سينعكس على مستقبل تخصص المكتبات والمعلومات علمياً ومهنياً بالمملكة.

٢٥ - هناك نمو مطرد ملحوظ لمفاهيم "مجتمع المعلومات" في البيئة العلمية والأكاديمية والمهنية بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً : التوصيات :

يمكن ترتيب التوصيات وتصنيفها تحت رؤوس موضوعات يتعلق كل منها بجانب محدد من موضوع الكتاب :

١ – التنظيم الإداري :

١. ضرورة إعادة النظر في البناء الهيكلي التنظيمي لخدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

٢. التفكير الجدي في إنشاء فروع لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، في أنحاء متفرقة من المملكة، وخاصة في المراكز الحضارية فيها.

٣. العمل على رفع كفاءة العاملين بزيادة معدلات البرامج التدريبية المحلية والخارجية، وبالتنسيق مع المؤسسات البحثية الأكاديمية المتخصصة الوطنية، والعربية، والعالمية.

٤. العمل على زيادة عدد العاملين المؤهلين علمياً في مجال التخصص لتحقيق التوازن الوظيفي في القوى العاملة بالإدارات المعنية بتقديم خدمات المعلومات بالمدينة.

٥. العمل على حل مشاكل العاملين فيما يتعلق بالرواتب والحوافز المالية والمكافآت التشجيعية، وخاصة المتميزين منهم.

٦. تسهيل إجراءات الحصول على المعلومات، والتقليل من حجم المعاملات الورقية، الذي يسبب عدم رضا المستفيدين عن العمل الإداري المصاحب للحصول على الخدمة.

٧. وضع ضوابط للاشتراك في الخدمات البحثية التي لا تخضع - غالباً - لمعايير موحدة.

٨. زيادة عدد ساعات العمل، وإضافة ساعات فتح مسائية تتناسب وظروف المستفيدين من خدمات المدينة.

٩. فرض رسوم رمزية على بعض الخدمات لترشيد الموازنة، وإيجاد مصادر تمويل ذاتي للمدينة للإنفاق على الخدمات.

٢- الخدمات :

١. التوصية بإدخال خدمات الإعارة ووضع لائحة تنظمها.

٢. العمل على تقديم خدمة "الترجمة العلمية" غير المتوافرة حالياً ضمن خدمات المدينة، بالرغم من مطالبة المستفيدين بها.

٣. إتاحة خدمة الحصول على خدمة "النص الكامل"، عن طريق الخط المباشر سواء عن طريق "البريد الإلكتروني"، أو "موقع المدينة على الإنترنت" على أن تتم بمقابل مادي يحدد حسب رؤية الإدارة.

٤. اقتناء مراجع بلغات أجنبية بجانب اللغة الإنجليزية، مراعاة للسمات البحثية للمستفيدين الذين يجيدون لغات أجنبية أخرى، ويفضلون البحث بها.

٥. التوسع في خدمات الاستخلاص والتكشيف التي تقدم حالياً في حدها الأدنى بالرغم من احتياج المستفيدين لها.

٦. تدعيم خدمة الحصول على القوائم الببليوجرافية، نظراً للإقبال الكبير عليها من قبل المستفيدين من المدينة.

٧. إنشاء قاعدة بيانات للرسائل الجامعية (الأطروحات) عربية وأجنبية، وإتاحتها للمستفيدين، بالتعاون مع المؤسسات الأكاديمية بالمملكة وخارجها.

٨. تدعيم خدمة تصوير الوثائق واختصار زمن تقديمها.

٩. إضافة خدمة الحصول على المعلومات في شكل أوعية رقمية CDs، بجانب الأشكال الأخرى التي تقدم بها هذه الخدمة، على أن تتم مقابل رسوم لتغطية نفقات الخدمة.

١٠. تطبيق إجراءات (المقابلة المرجعية أو البحث المشارك) بصورة فعالة.

١١. استكمال المشروعات المتوقفة (مشروع : الأرشفة الإلكترونية للوثائق العربية، عربي- إنجليزي)، وتطبيق نتائج الدراسات المتعلقة بتطوير الخدمات (مثل: إدخال المطبوعات [النص الكامل] على الحاسب الآلي وإتاحتها للمستفيدين، الربط الشبكي مع المكتبات ومراكز المعلومات، رفع نسبة الاعتماد على المصادر المحلية للمعلومات)، فعند تطبيقه سيعد أحد المشروعات المتميزة في العالم العربي، ومن الممكن استفادة جميع المستفيدين من خارج المدينة، في جميع أنحاء العالم، منه، وذلك عن طريق موقع المدينة.

٣ – الدعاية والإعلان والتسويق :

١. إصدار دورية رسمية منتظمة لإدارة المعلومات، تحتوي على المعلومات اللازمة لتوجيه المستفيدين وإرشادهم وإعلامهم

بالمستجدات والإجراءات بالخدمة.

٢. التوسع في عقد الندوات والمؤتمرات، واللقاءات العلمية والثقافية لجذب مزيد من المستفيدين للتردد على المدينة، وبالتالي لتعريفهم بالإمكانات البحثية المتاحة بالمدينة وكيفية التعامل معها.

٣. الاهتمام بإصدار المطبوعات والنشرات الإعلامية، والإعلانية الموجهة إلى المستفيدين بفئاتهم كافة.

٤. التفكير في إنشاء "جمعية أصدقاء المدينة" وتفعيل دورها لتدعم العلاقة بين المدينة والمستفيدين منها، وتأكيداً للدور الوطني الذي تقوم به في ترسيخ مفاهيم البحث العلمي، وإرساء قواعده في المجتمع السعودي، ولتكن تحت رعاية رسمية من الدولة وعضوية ممثلين من المسئولين بالدولة، وقطاع الأعمال، والمؤسسات الأكاديمية، والشخصيات العامة وغيرهم.

٥. لتفعيل دور الجمعية المقترحة في البند السابق، يمكن أن يسند إليها تنظيم الدورات التدريبية لتوعية المستفيدين، وتدريبهم على كيفية الاستفادة من خدماتها، وتقوية أواصر العلاقة بين المستفيدين والعاملين بالمدينة.

٦. تشكيل لجنة من المسئولين بالإدارة، يشترك فيها ممثلون من الجمعية لدراسة سبل تطوير خدمات الإدارة، والبحث في شكاوى المستفيدين، والعمل على التغلب عليها، والتوجيه إلى حلها.

٧. تخصيص لقاء دوري بين المسئولين عن الخدمات المعلوماتية بالمدينة والمستفيدين منها، وليطلق عليه "اللقاء المفتوح"، يتم تحديده في فترات زمنية محددة (ليكن مرتين أو أكثر سنوياً) يتم خلاله إجراء حوار مفتوح بين المسئولين والمستفيدين، والعاملين لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك والتعرف إلى وجهات نظر أطراف التعامل مع الخدمة "المسئول عنها، والمتلقي لها" بغية تقريب وجهات النظر وخلق أرضية من التفاهم المشترك.

٨. وضع تصور علمي لحملة إعلامية تسويقية يشترك في التخطيط لها والإشراف على تنفيذها، "إدارة العلاقات العامة والإعلام" بالمدينة، بالتنسيق مع "وحدة العلاقات العامة والتسويق" بإدارة خدمات المعلومات.

المصادر والمراجع

- المصادر والمراجع العربية.
- المصادر والمراجع الإنجليزية.

أولاً: المصادر والمراجع العربية :

- أحمد بدر (١٩٨٦م). دراسات المستفيدين بين المكتبات ومراكز المعلومات: مبرراتها وتخطيطها وأساليبها ومشاكلها .- **مجلة المكتبات والمعلومات** . - س ٦، ع١، ١٩٨٦م، ص ٥- ١٩.
- أحمد بدر (٢٠٠٠م). مقدمة في العلوم البحتة والتطبيقية. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م.
- أحمد بدر، محمد فتحي عبدالهادي (٢٠٠١م) . **المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي**، ط ٤.- القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠١م.
- أحمد العبيد (١٩٨٩م). **التطور التكنولوجي: المفاهيم والمتطلبات** . - القاهرة: دار النشر العالمي، ١٩٨٩م.
- حداد، أ.و (١٩٨٨م) . **قاموس مصطلحات المعلوماتية: فرنسي – إنجليزي – عربي** .- بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٨٨م.
- حسن محمد أبو طالب (١٩٩٧م). **دور مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في تشكيل البُنية الأساسية للنظام الوطني للمعلومات بالمملكة العربية السعودية** .- رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، ١٩٩٧م.
- حمد عقيل السعدون (١٤١١م). **الإدارة العامة للمعلومات في عشر سنوات**، الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. [تقرير].
- **دور مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في توجيه البحث العلمي لخدمة المجتمع وخطط التنمية في الملتقى الأول لعمداء مراكز خدمة المجتمع في الجامعات السعودية، من ٢٠- ٢٢/ ٧/ ١٤١٩هـ.** الرياض:

الإدارة العامة للثقافة والنشر، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٢١هـ/ ٢٠٠٠م .- ص ٢٥٢- ٢٨٢.

- ديشامب، كريستين (٢٠٠٢م). المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) حول إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة، بيروت: ٢٩/١٠-٢٠٠٢/١١/١م.
- زكي حسين الوردي (٢٠٠٢م). **مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية** . - عمان: مؤسسة الوراق، ٢٠٠٢م.
- سالم السالم (١٤١٥هـ). **الخدمات المرجعية الإرشادية في مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض: دراسة تقويمية**.- الرياض: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة، ١٤١٥هـ.
- سالم السالم (١٩٩١م). **خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين** .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية،١٩٩١م.
- سالم السالم (٢٠٠٠م). دور مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية في خدمة المعلومات المعنية بالعالم الإسلامي .**- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، مج٦،ع١، أبريل - سبتمبر ٢٠٠٠م، ص ٣٣١- ٣٨١.
- سريع محمد السريع، وآخرين (١٤٢٢هـ). **خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضاء المستفيدين عنها، واتجاهات تطويرها: دراسة ميدانية**، الرياض: معهد الإدارة العامة. ١٤٢٢هـ، ص ٥٢- ٥٣.
- سيد حسب الله، أحمد محمد الشامي (٢٠٠١م). **الموسوعة العربية**

لمـصطلحات المكتـبات والمعلـومات والحاسـبات . - القاهـرة : المكتـبة الأكاديمية، ٢٠٠١م.

- صـالح العذل (١٤١٩هـ). **الـتطور العلمـي والـتقني في المملكـة العـربية الــسعودية**.- بحـوث مؤتمـر المملكـة العـربية الـسعودية فـي مائـة عـام.- الرياض : الأمانة العامة للاحتفال، ١٤١٩هـ .- ص ٥- ٣٣.

- صـالح العذل (١٩٩٩م). مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: سمك - لبن – بحث علمـي. **المعرفة**، ع ٤٨، ربيع أول ١٤٢٠هـ- يوليو ١٩٩٩م، ص ٢٤- ٣١.

- صـالح العـذل (١٩٩٣م). مديـنة الملـك عبدالعزيـز للعلـوم والتقنـية: مركـز الإشعاع الحضاري في النهضة السعودية المعاصرة. **عصر الحاسب**، ع ٢، يونيو ١٩٩٣م.- ص ٢٢- ٢٥.

- عبدالستار الحلوجي (١٩٨٨م). **دراسات في الكتب والمكتبات** .- جدة : مكتبة مصباح، ١٩٨٨م.

- عبداللطـيف غـصاب الـضويحي (١٩٩٧م). الـخدمات والجمهـور بـين شـح المعلـومات وتعطـيل دور العلاقـات العامـة.- **الخدمـة المدنـية**، مـج ١٥، ع ١٩٧، ديسمبر ١٩٩٤م.

- عبدالمجـيد بوعـزة (١٩٩٧م). حاجـات المـستفيدين مـن خـدمات مكتـبات مؤسسات التعليم العالـي وسلوكهم فـي مجال المعلومات: دراسة تحليلية ـ - **عالم الكتب**، مج ١٨، ع٣،مايو - يونيو١٩٩٧م، ص ١٩٥- ٢٠٣.

- **العلـوم والتقنـية في المملكة العربية السعودية: تطور وإنجاز** (٢٠٠٢م). - الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ١٤٢٣هـ.

- غينشا، كلير ومينو، ميشال (١٩٨٧م). **مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق** .- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ١٩٨٧م.
- مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (٢٠٠٣م). **التعريف بمنجزات إدارة خدمات المعلومات**.- إدارة خدمات المعلومات، ١٤٢٣هـ، ٢٠٠٣م.
- مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (٢٠٠٢م). إدارة التطوير الإداري. **الدليل التنظيمي المُحدَّث لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية**.- الرياض: الإدارة، ١٤٢٢هـ.
- محمد العرفج (٢٠٠٣م). **مراحل تطور خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية** .- الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، ٢٠٠٣م/١٤٢٤هـ (تقرير غير منشور).
- محمد فتحي عبدالهادي (١٩٨٤م).- **مقدمة في علم المعلومات** . - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤م . - ص ١٤٤- ١٦١.
- محمود يوسف سعادة (١٩٨٧م). **نقل التكنولوجيا بين الدول العربية**. - المؤتمر العربي للبحث العلمي والتنمية. - القاهرة: وزارة شئون البحث العلمي، ١٩٨٧م.
- **منجزات خطط التنمية: حقائق وأرقام (٢٠٠١م)**.- الرياض: وزارة التخطيط، (١٤٢١هـ/ ٢٠٠١م). الإصدار التاسع عشر.
- نبيل علي (١٩٩٤م). **العرب وعصر المعلومات**، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٤م، (سلسلة عالم المعرفة، رقم ١٨٤).

ثانيًا: المصادر والمراجع الإنجليزية :

- Bawden, David (١٩٩٠). **User- oriented Evaluation of Information Systems and Services**.- England : Gower publishing company Led, ١٩٩٠.

- Bopp, Richard E., and Linda C. Smith (١٩٩٥). Reference and Information Services : An Introduction, ٣rd ed.- Clorado : Librarian Unlimited, Inc., ١٩٩٨.

- Cullen Rowena (٢٠٠١). Addressing The Digital Divide, ٦٧th IFLA Conference, Boston, Aug, ١٦-٢٥ ٢٠٠١, (No, ٠١٧ – ١٦٣-E).

- Dem. D.P. (١٩٩٤). The Internet Guide for new users. London, McGraw –Hill, ١٩٩٤.

- Godden, Irenep. (١٩٩١). ٢ed Ed.- Library Techinical Services: Operations and Management.- London, New York: Academic press, Inc.

- Hammad, Alam E (١٩٩٤). Encyclopedia of computer Terms.- Alexandria, USA:

- Harrod's Librarians Glossary (٢٠٠٠). Compiled by Ray Prgtherch, ٨th ed.– Gower pub., ٢٠٠٠.

- International Encyclopedia of Information and Library Science (١٩٩٨). Ed. John Feather and Paul Sturges .- London, New York: Routledge, ١٩٩٨.

- Kent, Allen, (١٩٨٧). The on line Revolution in Libraries.- New York. Marcel Dekker, ١٩٨٧.

- Krelzman, Karen (٢٠٠١). Estabhshing an Information Center: Apractical Guide.- London: Bowker, Saur, ٢٠٠١.

- “Question Box”, CISTI News International. Vol.٢ , No. ٢, ١٩٩٥.

- Sadoun, Hamad A. (١٩٨٤). Evaluation & Improvement of on – line search system in The Saudi Arabia National Center for Science and Technology .- The University of Pittsburgh, Interdisciplinary Department of Information Science .- Practioum Project Report , Aug. ١٩٨٤ (No IS ٢٩٧)

- Smith, Peter. (١٩٩٩). King Abdulaziz City For Science and Technolgy (KACST): Consultancy on the Library and Information Services. KACST and British Council. FINAL REPORT, May ١٩٩٩ (Doc.٢).

- World Summit on the Information Society – Geneva, (٢٠٠٣). Declaration of Principles [Document wsts-٠٣/ Geneva/ Doc/٤-E.١٢ Dec, ٢٠٠٣].

الـمـلاحـق

الملحق رقم (١)

قائمة مراجعة عن إدارة خدمات المعلومات بمدينة
الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

قائمة مراجعة

١- ما تاريخ إنشاء الإدارة العامة للمعلومات ؟

....

٢- ما تاريخ إنشاء ؟

أ - قسم المكتبة

....

ب - قسم الاتصال المباشر..

جـ - قسم الاقتناء والتزويد

....

٣ - ما تاريخ إنشاء إدارة خدمات المعلومات ؟

....

٤ - ما عدد العاملين بالإدارة العامة للمعلومات ؟

المجموع الكلي ....

....

٥- ما عدد العاملين بقسم المكتبة ؟

المجموع الكلي

....

المؤهلون تأهيلاً عالياً : متخصص : غير متخصص :

المؤهلون تأهيلاً متوسطاً : متخصص : غير متخصص :

غير المؤهلين :

....
....

٦- ما عدد العاملين بقسم الاتصال المباشر ؟

المجموع الكلي ....

المؤهلون تأهيلاً عالياً : متخصص : غير متخصص :

المؤهلون تأهيلاً متوسطاً : متخصص : غير متخصص :

غير المؤهلين : ....

٧- ما عدد العاملين بقسم الاقتناء والتزويد ؟

المجموع الكلي ....

المؤهلون تأهيلاً عالياً : متخصص : غير متخصص :

المؤهلون تأهيلاً متوسطاً : متخصص : غير متخصص :

غير المؤهلين : ....

٨- ما الميزانية المخصصة للإدارة العامة للمعلومات ؟

أ - قسم المكتبة ....

ب - قسم الاتصال المباشر..

جـ - قسم الاقتناء والتزويد ....

١/٩ قسم المكتبة :

أ - ما المساحة الكلية للمكتبة ؟ ....

ب - كم يبلغ عدد الأرفف ؟..

جـ - كم عدد المقاعد المخصصة للقراء ؟

د - ما الإجراءات الفنية المتبعة في المكتبة ؟

هـ - ما الخدمات المقدمة في المكتبة ؟

و - شرائح المستفيدين : (طلاب ، باحثون ، أساتذة جامعة ، مهنيون ، موظفون)

ز - ما التطورات المستقبلية ؟

٢/٩ المقتنيات :

١- الكتب : العناوين إنجليزي عربي

عدد النسخ

٢- الدوريات العناوين إنجليزي عربي

عدد النسخ

٣- التقارير :

٤ - الأطروحات :

٥- المواد السمعية والبصرية :

٦- براءات الاختراع :

٧- أقراص الليزر :

٨ - الميكروفيش :

٩ - الإحاطة الجارية :

١٠ - أشكال أخرى :

١١ - سبل التزويد (يمكن اختيار أكثر من بند) :

[ ] شراء .

[ ] إهداء .

[ ] تبادل .

[ ] أخرى (فضلاً اذكرها)

....

١٠ - قسم الاتصال المباشر :

١ - طريقة الاتصال (اختيار أكثر من بند) :

[ ] هاتف.

[ ] فاكس.

[ ] بريد.

[ ] موقع الإنترنت .

[ ] الحضور الشخصي .

[ ] غيرها (فضلاً اذكرها)

٢ - ما الخدمات المقدمة عن طريق قسم الاتصال المباشر؟

٣ - عدد الاستفسارات الشهرية (متوسط) عن طريق :

أ - الهاتف [ ]

ب - الفاكس [ ]

جـ - البريد الإلكتروني [ ]

د - البريد العادي [ ]

هـ - الحضور الشخصي [ ]

و - غيرها (فضلاً اذكرها)

٤ - طبيعة الاستفسارات : (يمكن اختيار أكثر من بند)

[ ] مقال .

[ ] بحث .

[ ] عامة .

[ ] غيرها . (فضلاً اذكرها) .

....

١١ – قسم الاقتناء والتزويد :

١ – ما سبل إيصال المعلومات ؟ (يمكن اختيار أكثر من بند) :

[ ] البريد العادي .

[ ] البريد الممتاز .

[ ] البريد الإلكتروني .

[ ] التسليم المباشر .

[ ] الفاكس .

[ ] غيرها، فضلاً اذكرها

٢ – أنواع المواد المرسلة :

[ ] مطبوعة . (فضلاً اذكر أنماطها)

[ ] غيرها . (فضلاً اذكرها)

٣ – طبيعة المعلومات :

[ ] ببليوجرافية .

[ ] دراسات .

[ ] مستخلصات .

[ ] مقالات .

[ ] غيرها . (فضلاً اذكرها)

....

٤ – عدد الوثائق المرسلة (شهرياً) :

أ - البريد العادي . [ ]

ب- البريد الممتاز . [ ]

ج - البريد الإلكتروني . [

]

د- التسليم المباشر . [ ]

هـ - الفاكس . [ ]

و - غيرها، فضلاً اذكرها

٥ – هل هناك خدمات أخرى تقدم ؟ [ ] نعم [

] لا .

٦ – إذا كانت الإجابة (نعم) فضلاً اذكر تلك الخدمات ؟

١٢ – قسم المكتبة :

١– ما عدد الأجهزة الآلية المستخدمة :

أ - أجهزة الكمبيوتر [ ]

ب - الطابعات [ ]

ج - الماسح الضوئي [ ]

د - أجهزة التصوير [ ]

هـ - جهاز تصوير ميكروفيش [ ]

٢– هل هناك نظام آلي مستخدم لقواعد المعلومات :

[ ] نعم [ ] لا

٣ – إذا كانت الإجابة بِ (نعم) فأجب عن الآتي :

أ - ما اسم النظام الآلي المستخدم ؟

ب - عدد الأنظمة ؟

ج - سنة تطبيق هذا النظام ؟

١٣- قسم الاتصال المباشر ؟

١ - ما عدد الأجهزة الآلية المستخدمة :

أ - أجهزة الكمبيوتر [ ]

ب - الطابعات [ ]

ج - الماسح الضوئي [ ]

د - أجهزة التصوير [ ]

٢ - هل هناك نظام آلي مستخدم لقواعد المعلومات :

[ ] نعم [ ] لا

٣ - إذا كانت الإجابة (نعم) فأجب عن الآتي :

أ - ما اسم النظام الآلي المستخدم ؟

....

ب - عدد الأنظمة ؟

جـ - سنة تطبيق هذا النظام ؟

١٤- قسم الاقتناء والتزويد :

١- ما عدد الأجهزة الآلية المستخدمة :

أ - أجهزة الكمبيوتر [ ]

ب- الطابعات [ ]

جـ - الماسح الضوئي [ ]

د - أجهزة التصوير [ ]

٢ – هل هناك نظام آلي مستخدم لقواعد المعلومات :

[ ] نعم [ ] لا

٣ – إذا كانت الإجابة (نعم) فأجب عن الآتي :

أ - ما اسم النظام الآلي المستخدم ؟

ب - عدد الأنظمة ؟

جـ - سنة تطبيق هذا النظام ؟

١٥- ما مدى إمكانية إتاحة الفرصة للمستفيدين (أفراد، هيئات) للاشتراك في نظام الاتصال On Iine والاستفادة من خدمات المعلومات ؟

١٦- هل هناك تفكير في وضع رسوم مقابل الخدمات التي تقدم للمستفيد أو التي تقدم عن طريق الاتصال بواسطة الحاسب الآلي الشخصي للأفراد أو الهيئات ؟

١٧- ما المشاكل التي تواجهونها عند تقديم خدماتكم للآخرين ؟

١٨- هل تتوفر لديكم وسائل وأدوات ببليوجرافية ترشد المستفيدين إلى ما يتوفر لدى المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى من مصادر للمعلومات ؟

١٩- ما البرامج التدريبية التي تقدمونها للمستفيدين ؟

٢٠- هل هناك عدد معين للمقالات المطلوبة من المستفيدين ؟

٢١- هل الدخول إلى البرامج متاح بشكل مباشر للمستفيد أو أن يكون عن طريق المدينة نفسها ؟

٢٢- بالنسبة لمعاملة الباحثين والمستفيدين هل هو موحد أم مختلف ؟

الملحق رقم (٢)

استبانة عن آراء المستفيدين من خدمات المعلومات

بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية

عزيـــــــــــــزي الأســـــــــــــتاذ الفاضـــــــــــــــل

.. حفظه الله

السـلام عليكم ورحمـة الله وبركاته،،

حيث إننـي أقوم بدراسـة علمية تمثل جزءاً من أطروحة الماجستير، وهي بعنوان: (خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بالرياض: دراسة تحليلية للتطورات الحديثة).

وتهدف هذه الاستبانة إلـى التعرف إلـى آراء المستفيدين من خدمات المدينة، ولي أمل كبير بتعاونكم معي في تعبئة الاستبانة بالإجابات المناسبة، حتى يحقق البحث أهدافه ومن ثم تعم فائدته على الجميع إن شاء الله .

علماً بـأن البيانات المجمعة تهدف لخدمة البحث الأكاديمي وستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض هذا البحث فقط .

برجاء الرد علـى الاستبانة وإعادتها فـي أقرب وقت ممكن إلـى إدارة خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.

وفي حالة وجود أي استفسار فضلاً الاتصال على هاتف ...

هذا ولكم جزيل الشكر والتقدير سلفاً على حسن تعاونكم ،،،

البـاحث

سليمان بن عبد الله الطيار

فضلاً أجب عن الأسئلة الآتية أوضع علامة [ ] في المربعات المناسبة :

أولاً : معلومات أساسية :

الاسم : (اختياري)

١ – العمر:

[ ] ١٨- ٢٥ سنة.

[ ] ٢٦- ٣٥ سنة.

[ ] ٣٦- ٤٥ سنة.

[ ] أكثر من ٤٥ سنة.

٢– الجنس :

[ ] ذكر.

[ ] أنثى.

٣– الجنسية :

[ ] سعودي.

[ ] غير سعودي.

٤– المؤهل العلمي :

[ ] ثانوي.

[ ] دبلوم بعد الثانوي.

[ ] جامعي.

[ ] ماجستير .

[ ] دكتوراة.

[ ] مؤهل آخر (فضلاً يذكر)

٥– التخصص: (فضلاً يذكر)

....

٦ – الوظيفة :

[ ] طالب (ثانوي - جامعي).

[ ] باحث (دراسات عليا).

[ ] عضو هيئة تدريس.

[ ] موظف.

[ ] مهني.

[ ] أخرى (فضلاً اذكرها)

....

٧ – اللغة (اللغات التي تجيدها غير العربية)

[ ] الإنجليزية.

[ ] الفرنسية.

[ ] الألمانية.

[ ] أخرى (فضلاً اذكرها)

....

ثانياً : الخدمات التي تقدمها المدينة :

٨ – ما مدى اتصالك بخدمات المعلومات بالمدينة ؟

[ ] مرة أسبوعياً.

[ ] أكثر من مرة أسبوعياً.

[ ] مرة كل شهر.

[ ] مرة كل شهرين.

[ ] عند الحاجة.

[ ] فترات أخرى (فضلاً اذكرها)

٩- أي الخدمات التالية تطلبها من المدينة عند الحاجة (يمكن اختيار أكثر من بند) ؟

[ ] الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (printout).

[ ] البحث في قواعد المعلومات الوطنية.

[ ] البحث في قواعد المعلومات الأجنبية.

[ ] الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text).

[ ] الحصول على خدمات إيصال الوثائق.

[ ] الإحاطة الجارية.

[ ] البث الانتقائي للمعلومات.

[ ] الترجمة العلمية.

[ ] التصوير.

[ ] خدمات الإنترنت .

[ ] خدمات أخرى (فضلاً اذكرها)

١٠- ما مدى أهمية الخدمات التالية التي تطلبها من المدينة عند الحاجة (يمكن اختيار أكثر من بند) ؟

الخدمة	درجة الأهمية			
	مهمة جداً	مهمة	مهمة إلى حد ما	غير مهمة
الحصول على قوائم مطبوعة بالأبحاث المتعلقة بموضوع الاهتمام (print out).				
البحث في قواعد المعلومات الوطنية.				
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية .				
الحصول على خدمات النص الكامل (Full Tex)				

الحصول على خدمات إيصال الوثائق .				
الإحاطة الجارية .				
البث الانتقائي للمعلومات .				
الترجمة العلمية .				
التصوير .				
خدمات الإنترنت .				
خـــدمات أخـــرى (فـــضلاً اذكـــرها)				

١١- إذا لم تجد المعلومات التي تبحث عنها في المدينة فهل تبحث عنها في مصادر أخرى؟

[ ] نعم.

[ ] لا.

١٢- إذا كانت الإجابة عن السؤال السابق بـ (نعم) فضلاً وضح تلك المصادر (يمكن اختيار أكثر من بند) ؟

[ ] مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية .

[ ] مكتبة الملك فهد الوطنية .

[ ] مكتبة الملك عبد العزيز العامة .

[ ] مكتبة معهد الإدارة العامة .

[ ] المكتبات الجامعية .

[ ] مصادر أخرى (فضلاً اذكرها).

١٣- ما القنوات التي تم من خلالها تعرفك إلى خدمات المعلومات بالمدينة ؟

[ ] من خلال زميل.

[ ] من خلال وسائل الإعلام والمعارض.

[ ] من خلال مجال العمل.

[ ] قنوات أخرى (فضلاً اذكرها)

١٤- ما الطريقة التي تتبعها في الحصول على خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة ؟

[ ] الاتصال الهاتفي.

[ ] البريد الإلكتروني.

[ ] البريد العادي.

[ ] الفاكس.

[ ] موقع المدينة على شبكة الإنترنت.

[ ] الحضور الشخصي.

[ ] طرق أخرى (فضلاً اذكرها)

١٥- ما مدى سرعة إنجاز المدينة للخدمات التي تقدمها من خلال خبرتك ؟

[ ] سريعة جداً.

[ ] سريعة.

[ ] سريعة إلى حد ما.

[ ] غير سريعة.

ثالثاً : الرضا عن الخدمات :

١٦- ما مدى تقييمك لخدمات المعلومات التي تقدمها المدينة لتلبية احتياجاتك المعلوماتية ؟

[ ] ممتازة.

[ ] جيدة.

[ ] متوسطة.

[ ] ضعيفة.

١٧- ما مدى رضاك عن خدمات المعلومات التي تقدمها المدينة ؟

[ ] راض جداً.

[ ] راض.

[ ] راض إلى حد ما.

[ ] غير راض.

١٨- إذا لم تكن راضياً عن الخدمات المقدمة فما أسباب عدم الرضا ؟

[ ] عدم حداثة المعلومات المقدمة.

[ ] ضعف تعاون العاملين.

[ ] طول الوقت الذي تستغرقه عملية الحصول على الخدمات.

[ ] أسباب أخرى (فضلاً اذكرها)

١٩- ما مدى تعاون العاملين في المدينة معك في تقديم الخدمات المطلوبة ؟

[ ] متعاونون جداً.

[ ] متعاونون.

[ ] متعاونون إلى حد ما.

[ ] غير متعاونين.

رابعًا : الإفادة من الخدمات :

٢٠- ما الهدف من استعانتك بخدمات المعلومات في المدينة (يمكن اختيار أكثر من بند) ؟

[   ] الحصول على معلومات في مجال التخصص.

[   ] متابعة آخر التطورات في مجال الاهتمام .

[   ] إعداد بحوث علمية.

[   ] الحصول على قوائم ببليوجرافية.

[   ] الحصول على النصوص الكاملة للوثائق.

[   ] أهداف أخرى (فضلاً اذكرها)

٢١- ما مدى موافقتك على أن الخدمات التي تقدمها المدينة مفيدة في مجال عملك ؟

[   ] أوافق بشدة.

[   ] أوافق.

[   ] لا أدري (محايد).

[   ] لا أوافق.

خامساً : مقترحات عامة :

٢٢- فضلاً سجل في المساحة التالية ما لديك من مقترحات ترى أنها تساعد على تطوير خدمات المعلومات في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ؟

الملحق رقم (٣)
استمارة بحث لجمع بيانات عن خدمات المعلومات
بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية

الزميل الفاضل / .... حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

في إطار إعداد بحث حول الخدمات المعلوماتية المقدمة بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بعنوان (خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد

العزيز للعلوم والتقنية بالرياض : دراسة تحليلية للتطورات الحديثة) .

قمت بإعداد هذه الاستمارة لاستكمال البيانات اللازمة لي لإعداد هذا البحث، آمل أن تتفضلوا بتعبئة الاستمارة المرفقة وإرجاعها حتى أتمكن من إتمام هذا البحث .

علماً بأن البيانات المجمعة تهدف لخدمة البحث الأكاديمي وستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض هذا البحث فقط .

برجاء الرد على الاستمارة وإرجاعها في أقرب وقت ممكن.

هذا ولكم جزيل الشكر والتقدير سلفاً على حسن تعاونكم ،، ،

الباحث
سليمان بن عبد الله
الطيار

أولاً : معلومات عامة :

١- المؤهل العلمي :

[ ] ثانوي.
[ ] دبلوم بعد الثانوي.
[ ] جامعي .
[ ] ماجستير.
[ ] دكتوراة.
[ ] مؤهل آخر (يذكر)

٢- التخصص :

[ ] مكتبات ومعلومات .

[ ] تخصص آخر (فضلاً ذكر)

٣- مسمى الوظيفة :

ثانياً : الرضا عن الخدمات :

٤- ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها إدارة خدمات المعلومات للمستفيدين ؟

الخدمة	درجة الرضا			
	راض جداً	راض	راض إلى حد ما	غير راض
الخدمات المرجعية				
البحث في قواعد المعلومات الوطنية				
البحث في قواعد المعلومات الأجنبية				
الحصول على خدمات النص الكامل (Full Text)				
الحصول على خدمات إيصال الوثائق				
الحصول على قوائم مطبوعة بالمواد المرجعية				
الإحاطة الجارية				
التصوير				
استخدام شبكة الإنترنت				
أخرى (فضلاً اذكرها)				

٥- إذا لم تكن راضياً عن الخدمات المقدمة للمستفيدين فما أسباب عدم الرضا ؟

أ-

....

ب-

....

جـ -

....

د-

....

٦ – ما أبرز الصعوبات التي تواجهها إدارة خدمات المعلومات مع المستفيدين ؟

[ ] عدم قدرة بعض المرتادين على التعبير عن احتياجاتهم المعلوماتية .

[ ] عدم التزام بعض المرتادين بأنظمة الإدارة .

[ ] عدم اقتناع بعض المرتادين بالخدمات المقدمة لهم .

[ ] صعوبة تحقيق بعض الطلبات المقدمة . أو عدم توافرها لدى الإدارة .

[ ] طلب المستفيد سرعة الحصول على المعلومات .

[ ] صعوبات أخرى (فضلاً اذكرها)

....

ثالثاً : التوجهات المستقبلية :

٧- هل لدى إدارة خدمات المعلومات توجه نحو إحداث تغييرات مستقبلية ؟

[ ] نعم [ ] لا

٨- إذا كانت الإجابة عن السؤال السابق (نعم) اذكر أبرز تلك التوجهات ؟

أ-

....

.

ب-

....

جـ-

....

د-

....

رابعاً : التعاون مع الجهات الأخرى :

٩- هـل تـتعاون إدارة خـدمات المعلـومات مـع الجهـات الأخـرى (داخل المدينة أو خارجها) بغرض الحصول على الخدمات التي تهم المستفيدين ؟

[ ] نعم. [ ] لا .

١٠- إذا كانـت الإجابـة عـن الـسؤال الـسابق (نعـم) فـضلاً وضـح أهـم جوانب (مجالات) ذلك التعاون ؟

أ-

....

.

ب-

....

جـ-

....

د-

....

١١- وإذا كانت الإدارة (لا تتعاون) في الوقت الراهن مع الجهات الأخرى فضلاً وضح أسباب عدم التعاون ؟

أ-

....

.

ب-

....

جـ-

....

د-

....

خامساً : مقترحات عامة :

١٢- فضلاً سجل في المساحة التالية ما لديك من مقترحات تساعد على تحسين الوضع الراهن لخدمات المعلومات في المدينة :

....

.....

....

.....

الملحق رقم (٤)
نظام مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية

نظام مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) وتاريخ ١٩ / ٤ / ١٤٠٦هـ :

المادة الأولى :

يحول المركز الوطني للعلوم والتقنية المنشأ بالمرسوم الملكي رقم (م / ٦١) وتاريخ ١٢/٢٠ / ١٤٠٥هـ إلى مدينة علمية تسمى " مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية ".

المادة الثانية :

يكون لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية الشخصية الاعتبارية المستقلة وتلحق إدارياً برئيس مجلس الوزراء ويكون مقرها الرئيسي مدينة الرياض ويجوز إنشاء فروع لها في المدن الأخرى بالمملكة.

المادة الثالثة :

تقوم مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بدعم وتشجيع البحث العلمي للأغراض التطبيقية، وتنسيق نشاطات مؤسسات ومراكز البحوث العلمية في هذا المجال بما يتناسب مع متطلبات التنمية في المملكة، والتعاون مع الأجهزة المختصة لتحديد الأولويات والسياسات الوطنية في مجال العلوم والتقنية من أجل بناء قاعدة علمية تقنية لخدمة التنمية في المجالات الزراعية والصناعية والتعدينية وغيرها، والعمل على تطوير الكفايات العلمية الوطنية واستقطاب الكفاءات العالية القادرة لتعمل بالمدينة في تطوير وتطويع التقنية الحديثة لخدمة التنمية في المملكة، وتشتمل هذه المدينة على متطلبات البحث العلمي كالمختبرات ووسائل

الاتصالات ومصادر المعلومات ، كما تشتمل على جميع المرافق اللازمة للعاملين في المدينة، ولها في سبيل تحقيق أغراضها، دون أن يكون في ذلك تحديد لاختصاصاتها، القيام بما يلي:

١ - اقتراح السياسة الوطنية لتطوير العلوم والتقنية ووضع الاستراتيجية والخطة اللازمة لتنفيذها.

٢ - تنفيذ برامج بحوث علمية تطبيقية لخدمة التنمية في المملكة.

٣ - مساعدة القطاع الخاص في تطوير بحوث المنتجات الزراعية والصناعية التي تتم عن طريقها.

٤ - دعم برامج البحوث المشتركة بين المملكة والمؤسسات العلمية الدولية لمواكبة التطور العلمي العالمي سواء عن طريق المنح أو القيام بتنفيذ بحوث مشتركة .

٥ - تقديم منح دراسية وتدريبية لتنمية الكفايات الضرورية للقيام بإعداد وتنفيذ برامج البحوث العلمية وتقديم منح للأفراد والمؤسسات العلمية للقيام بإجراء بحوث علمية تطبيقية.

٦ - التنسيق مع الأجهزة الحكومية والمؤسسات العلمية ومراكز البحوث في المملكة في مجال البحوث وتبادل المعلومات والخبرات ومنع الازدواج في مجهوداتها ولتحقيق ذلك تشكل لجان تنسيق تتكون من خبراء في الأجهزة والمؤسسات الحكومية المتصل عملها بأعمال المدينة .

المادة الرابعة :

يكون للمدينة هيئة عليا تشكل كما يلي :

١ - رئيس مجلس الوزراء	رئيساً
٢ - نائب رئيس مجلس الوزراء	نائباً للرئيس
وزير الدفاع والطيران والمفتش العام	عضواً
٣ - وزير الداخلية*	عضواً
٤ - وزير التعليم العالي	عضواً
٥ - وزير الزراعة والمياه	عضواً
٦ - وزير الصناعة والكهرباء	عضواً
٧ - وزير البترول والثروة المعدنية	عضواً
٨ - وزير التخطيط	عضواً
٩ - وزير المالية والاقتصاد الوطني	عضواً
١٠ - رئيس الاستخبارات العامة	عضواً
١١ - رئيس مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية	عضواً
١٢ - ثلاثة أعضاء يختارهم رئيس مجلس الوزراء	أعضاء

المادة الخامسة :

الهيئة العليا لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية هي السلطة المهيمنة على شؤون المدينة وتصريف أمورها ولها أن تتخذ كافة القرارات اللازمة لتحقيق أغراضها في حدود أحكام هذا النظام وللهيئة على وجه الخصوص ما يلي :

أ - اعتماد مشروع السياسة الوطنية لتطوير العلوم والتقنية والاستراتيجية والخطة اللازمة لتنفيذها تمهيداً لرفع ذلك إلى مجلس الوزراء .

ب - اعتماد برامج العمل والمشاريع التي تقوم المدينة بتنفيذها .

---

* تم إضافة وزير الداخلية إلى عضوية الهيئة العليا للمدينة بموجب قرار مجلس الوزراء الصادر برقم (١٨) وتاريخ ١٩ / ١ / ١٤٢١هـ) .

جـ - إصدار اللوائح المالية والإدارية التي تسير عليها المدينة واللوائح المنظمة لشؤون المنتمين لها بعد إعدادها من قبل المدينة بالاشتراك مع وزارة المالية والاقتصاد الوطني والديوان العام للخدمة المدنية (وزارة الخدمة المدنية حالياً) .

د - النظر في التقارير الدورية التي تقدم عن سير العمل في المدينة .

هـ - تشكيل لجان التنسيق المنصوص عليها في الفقرة (٦) من المادة الثالثة وتحديد مهامها.

و - الموافقة على مشروع ميزانية المدينة السنوية.

وللهيئة العليا تكوين لجان دائمة أو مؤقتة من بين أعضائها أو من غيرهم لدراسة ما تكلفهم به.

المادة السادسة :

تجتمع الهيئة العليا للمدينة برئاسة الرئيس أو نائبه أو من يفوضه، ولا يكون اجتماع الهيئة نظامياً إلا بحضور أغلبية الأعضاء وتصدر القرارات بموافقة أغلبية الحاضرين وعند التساوي يرجح الجانب الذي صوت معه الرئيس.

المادة السابعة :

يكون للمدينة رئيس يعين بأمر ملكي ، كما يكون له نائب أو أكثر يعين بقرار من مجلس الوزراء.

المادة الثامنة :

رئيس المدينة هو المسؤول التنفيذي عن إدارة المدينة في حدود ما يقضي به

هذا النظام وما تقرره الهيئة العليا ويتولى رئيس المدينة الاختصاصات الأخرى الموكولة إليه في هذا النظام أو في قرارات الهيئة العليا.

المادة التاسعة :

أ - يسري على المنتسبين للمدينة أنظمة ولوائح الخدمة المدنية في الأمور التي لا يتم تنظيمها بموجب اللوائح التي تصدر وفقاً للفقرة (ج) من المادة الخامسة من هذا النظام .

وفي كل الأحوال يخضع موظفو المدينة السعوديون لنظام التقاعد المدني كما يخضع عمال المدينة لنظام العمل والعمال ونظام التأمينات الاجتماعية.

المادة العاشرة :

يكون للمدينة ميزانية سنوية مستقلة ويجوز للمدينة أن تضع ميزانية لبرامجها تزيد مدتها عن سنة وفقاً لما تتطلبه المدة التقديرية لتنفيذ تلك البرامج ، وتتكون أموال المدينة من :

١ - الاعتمادات التي تخصص لها في ميزانية الدولة .

٢ - الدخل الذي تحققه المدينة من ممارسة النشاط الذي يدخل ضمن اختصاصاتها .

٣ - الهبات والإعانات والمنح والوصايا التي تقبلها المدينة وفقاً للقواعد التي تضعها الهيئة العليا .

٤ - الموارد الأخرى التي تقرر الهيئة العليا للمدينة إضافتها إلى أموال المدينة .

وتوضع أموال المدينة في حساب مستقل ويتم الصرف فيها وفق اللائحة المالية المخصصة لها.

المادة الحادية عشرة :

تبدأ السنة المالية للمدينة مع السنة المالية للدولة .

المادة الثانية عشرة :

يقدم رئيس المدينة الحساب الختامي للمدينة وتقريراً سنوياً عن أعمالها وذلك خلال ثلاثة أشهر على الأكثر من تاريخ انتهاء السنة المالية إلى الهيئة العليا تمهيداً لرفعهما إلى مجلس الوزراء كما يزود ديوان المراقبة العامة بنسخة من التقرير السنوي والحساب الختامي للمدينة.

المادة الثالثة عشرة :

يكون للمدينة مراقب مالي يعين من قبل الهيئة العليا للقيام بالرقابة السابقة على الصرف وذلك وفقاً لما تقرره اللوائح المالية للمدينة.

المادة الرابعة عشرة :

مع عدم الإخلال بحق ديوان المراقبة العامة في الرقابة على حسابات المدينة تعين الهيئة العليا مراقباً أو أكثر للحسابات من الأشخاص الطبيعيين الذين تتوفر فيهم شروط مراجعي حسابات الشركات المساهمة وتحدد الهيئة العليا مكافأته ويكون له حقوق مراقب الحسابات في الشركات المساهمة وعليه واجباته، وفي حالة تعدد المراقبين يكونون مسئولين بالتضامن.

المادة الخامسة عشرة :

تستمر الصلاحيات المخولة لرئيس المركز طبقاً لنظام المركز الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٦٠) وتاريخ ١٨ / ١٢/ ١٣٩٧هـ لرئيس المدينة حتى تصدر الهيئة العليا لائحة التنظيم الإداري للمدينة واللوائح المالية والإدارية الأخرى .

يستمر العمل باللوائح والقرارات والأوامر التي تنظم سير العمل بالمركز الوطني للعلوم والتكنولوجيا حتى يتم تعديلها أو إلغاؤها وفقاً لهذا النظام .

المادة السادسة عشرة :

تعفى المدينة من جميع أنواع الضرائب والرسوم الجمركية على المعدات والآلات التي تستوردها خصيصاً لنشاطها العلمي .

المادة السابعة عشرة :

يلغي هذا النظام نظام المركز الوطني للعلوم والتقنية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٦١) في ٢٠ / ١٢ / ١٤٠٥هـ .

المادة الثامنة عشرة :

ينشر هذا النظام في الجريدة الرسمية[١].

---

(١) **المصدر :** الدليل التنظيمي المحدث لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (٢٠٠٢م). - الرياض : إدارة التطوير الإداري، قسم التنظيم، ١٤٢٢هـ . - ص ٦٩/١.

الملحق رقم (٥)

الخطة الوطنية الشاملة للعلوم والتقنية بعيدة المدى في المملكة العربية السعودية

١٤٢٠/١٤٢١هـ-١٤٤٠/١٤٤١هـ /٢٠٠١م-٢٠٢٠م

الملحق رقم (٦) نموذج لأحد سجلات القواعد العربية

الملحق رقم (٧) نموذج لأحد سجلات القواعد الإنجليزية

الملحق رقم (٨) نموذج طلب استقصاء معلومات من إدارة خدمات المعلومات

الملحق رقم (٩) نموذج طلب وثائق من إدارة خدمات المعلومات

الملحق رقم **(١٠)** نموذج نشرة الإحاطة الجارية

الملحق رقم (١١) نموذج خدمة الإنترنت بالمكتبة